

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 1 из 72



**ПЕРМСКОЕ КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ  
«КРАЕВЫЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ»**

**СТАНДАРТ  
качества обслуживания, единой теплоснабжающей  
организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой  
энергии**

Редакция – 1  
Всего страниц – 72



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 2 из 72

2026 год



УТВЕРЖДАЮ  
 Директор ПКГУП «КЭС»  
 \_\_\_\_\_ В.Р. Черепанов  
 « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2026 г.

### Лист утверждения

#### Разработка:

Разработчик	Ф.И.О.	Подразделение	Дата, редакция	Подпись
ПКГУП «КЭС»				

#### Согласование:

Ф.И.О.	Подразделение	Дата	Подпись
Согласовано в СЭД			

#### Введение в действие:

Приказом ПКГУП «КЭС»  
 от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 3 из 72

Взамен чего разработан: Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии – разработан впервые.

## Содержание

1.	Общие положения.....	4
2.	Порядок заключения договора теплоснабжения.....	5
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 .....	7
4.	Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) .....	9
5.	Правила ценообразования. Группы и категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).....	9
6.	Порядок организации обслуживания потребителей.....	15
7.	Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе порядок приема и рассмотрения обращений по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении .....	19
8.	Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета.....	21
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 .....	23
10.	Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение .....	23
	<b>Приложение № 1 Формы договора теплоснабжения .....</b>	<b>31</b>
	<b>Приложение № 2 Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения .....</b>	<b>73</b>



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 4 из 72

## 1. Общие положения

**1.1.** Стандарт качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ПКГУП «КЭС» (далее – Предприятие, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарт) разработан в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с потребителями Предприятия в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190–ФЗ «О теплоснабжении» и других нормативно-правовых актов, принятых в его развитие (включая Правила организации теплоснабжения в РФ, утвержденные постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808).

**1.2.** Настоящий Стандарт обеспечивает:

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

Настоящий Стандарт может быть изменен и дополнен по решению ЕТО, с учетом требований надзорных органов, интересов потребителей тепловой энергии и иных заинтересованных лиц.

**1.3.** Обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии, на основании заключенных с единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения, осуществляется в зоне деятельности ЕТО в соответствии с настоящими Стандартом и применимыми требованиями законодательства Российской Федерации.

**1.4.** Реализация разделов 2÷9 Стандарта полностью или частично может осуществляться ЕТО с привлечением третьих лиц на основании гражданско-правовых договоров.

**1.5.** Термины и определения.

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

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

Подключение к системе теплоснабжения – совокупность организационных и технических действий, дающих возможность подключаемому объекту после подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения потреблять тепловую энергию из этой системы теплоснабжения, обеспечивать передачу тепловой энергии по смежным

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 5 из 72

тепловым сетям или выдавать тепловую энергию, производимую на источнике тепловой энергии, в систему теплоснабжения.

Заявка на подключение – письменное обращение заявителя, содержащее комплект документов и сведения, предусмотренные Правилами подключения (Постановление Правительства РФ от 30 ноября 2021 г. N 2115 "Об утверждении Правил подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче тепловой энергии, теплоносителя, а также об изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации"), необходимые для заключения договора подключения.

Технические условия (ТУ) – документ, выдаваемый в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации от 29.12.2004 г. № 190-ФЗ и Постановление Правительства РФ от 30 ноября 2021 г. N 2115 "Об утверждении Правил подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, «Правилами недискриминационного доступа к услугам по передаче тепловой энергии, теплоносителя») и содержащий максимальную нагрузку в возможных точках подключения, срок подключения подключаемого объекта к сетям инженерно-технического обеспечения, определяемый в том числе в зависимости от сроков реализации инвестиционных программ, срок действия технических условий, исчисляемый с даты их выдачи и составляющий (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации) при комплексном освоении земельных участков в целях жилищного строительства не менее 5 лет, а в остальных случаях – не менее 3 лет, а также информацию о плате за такое подключение (технологическое присоединение).

Предварительные коммерческие условия подключения (ПКУ) – информационное сообщение ЕТО о предварительной оценке условий по созданию технической возможности подключения к системе теплоснабжения. Данный документ не является офертой, условия и возможность подключения могут быть уточнены по итогам рассмотрения заявки на подключение, проведения переговоров с заявителем или по иным причинам.

## **2. Порядок заключения договора теплоснабжения**

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

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

**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

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 6 из 72

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

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

**2.5.** После окончания переходного периода потребитель для заключения договора теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией, если иное не предусмотрено Правилами № 124 и Правилами № 354, направляет единой теплоснабжающей организации заявку на заключение договора теплоснабжения, соответствующую требованиям законодательства РФ и подпункта 2.5.1 пункта 2.5 настоящего Стандарта, с приложением документов, указанных в Перечне документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения (Приложение № 2 к настоящему Стандарту, далее – Перечень).

Заявка может быть подана непосредственно в офисе ЕТО, или направлена по почте (с приложением необходимых документов, указанных в Перечне) по адресу для приема почтовых отправлений.

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

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

**2.6.** В случае отсутствия в заявке сведений или документов, указанных в Перечне и (или) пункте 2.5. настоящего Стандарта, единая теплоснабжающая организация в течение 3



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 7 из 72

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

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

**2.8.** В случае непредставления заявителем сведений или документов, указанных в Перечне и пункте 2.5 настоящего Стандарта, или в случае несоответствия заявки условиям подключения к тепловым сетям единая теплоснабжающая организация по истечении 30 дней со дня направления заявителю предложения о предоставлении 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 внежилком 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.** Информацию о состоянии процесса заключения договора можно узнать по телефону, данные которого указаны в разделе 6 настоящего стандарта.

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

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

ЕТО ежемесячно формирует потребителю счета на оплату поставленной тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя (в 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.



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 8 из 72

Неполучение потребителем платежного документа не освобождает его от обязанности произвести оплату потребленной тепловой энергии в установленный законом или договором срок.

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

3.1.2. Расчеты по договору теплоснабжения, включая промежуточные и окончательные платежи, производятся потребителем платежными поручениями, а в отношении исполнителей коммунальных услуг также, по соглашению Сторон, возможно применение иных форм расчетов, не противоречащих законодательству Российской Федерации, в том числе путем уступки в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации в пользу ЕТО прав требования к собственникам и пользователям жилых и нежилых помещений многоквартирного дома и (или) жилого дома, имеющим задолженность по оплате коммунальных услуг.

При оплате стоимости потребленной тепловой энергии платежными поручениями потребитель (исполнитель коммунальных услуг, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) указывает назначение платежа (дату и номер договора теплоснабжения, дату и номер выставленного ЕТО счета-фактуры).

При поступлении оплаты без указания назначения платежа, если иное не установлено договором, полученная сумма оплаты направляется на погашение задолженности по всем поставленным поставщиком ресурсам, пропорционально возникшим к моменту оплаты обязательствам. Погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности. При отсутствии задолженности поступившая сумма оплаты направляется в счет оплаты следующего расчетного периода.

3.1.3. Потребители оплачивают фактически потребленную в отчетный период тепловую энергию. Оплата производится на основании предоставленных Теплоснабжающей организацией отчетных документов (счет, счет-фактура, акт приема-передачи тепловой энергии), в течение 7 (семи) рабочих дней с момента подписания акта приема-передачи тепловой энергии, но более чем до 25 (двадцать пятого) числа месяца, следующего за расчетным.

3.1.4. Исполнитель коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства производит оплату в следующем порядке:

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

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



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 9 из 72

месяцем.

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

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

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

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

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

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

**4.1.** Размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), поставляемую потребителям, публикуется в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ПКГУП «КЭС» по адресу: <http://пкгуп-кэс.рф/> не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования.

**4.2.** Архив информации о размере предельного уровня цен на тепловую энергию (мощность) доступен для просмотра в течение 5 лет с даты публикации.

#### **5. Правила ценообразования. Группы и категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)**

##### **5.1. Общие положения**

5.1.1. 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).

5.1.2. ЕТО формирует группы и категории потребителей, для которых предусматривает возможность дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) в рамках соответствующего установленного органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), с учетом перечисленных в пункте 5.2 критериев и пункте 5.3 особенностей, учитывающих в том числе обязательства ЕТО по достижению целевых показателей в зоне своей деятельности.

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 10 из 72

5.1.3. 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, размещенных на официальном сайте ЕТО. ЕТО имеет право формировать порядок определения цен на тепловую энергию (мощность) в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется поставка тепловой энергии (теплоносителя) в пределах муниципального образования на момент публикации.

Значения цен на тепловую энергию (мощность) по категориям публикуются на официальном сайте ЕТО в течение 10 рабочих дней с момента опубликования утвержденных органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) предельных уровней цен на тепловую энергию (мощность). ЕТО имеет право опубликовать на своем сайте значения цен на тепловую энергию (мощность) в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется поставка тепловой энергии (теплоносителя) в пределах муниципального образования на момент публикации.

5.1.4. 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.

5.1.5. По итогам публикации решения органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) и в целях приведения в соответствие с ним ЕТО может актуализировать в Региональных особенностях информацию о категориях потребителей в отношении соответствующего муниципального образования.

## ***5.2. Критерии для определения групп и категорий потребителей, в отношении которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность)***

Цены на тепловую энергию (мощность) в отношении категорий потребителей, определенных ЕТО в соответствии со Стандартом, дифференцируются в рамках предельных уровней цены на тепловую энергию (мощность), утверждаемых органом исполнительной власти субъекта РФ в области государственного регулирования цен (тарифов).

Каждая из категорий потребителей определяется исходя из соответствия: одной из групп потребителей, сформированных на основании критериев, указанных в пункте 5.2.1 настоящего раздела и одной из групп потребителей, сформированных на основании критериев, указанных в пункте 5.2.2 настоящего раздела.

ЕТО могут быть использованы следующие критерии для определения групп потребителей:

5.2.1. Исходя из установленных в отношении потребителей различных предельных уровней цены тепловой энергии (мощности) и графиков поэтапного равномерного доведения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) до индикативного предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) и (или):

1. схемы подключения потребителей к системе централизованного теплоснабжения (далее – СЦТ) в зоне деятельности ЕТО;



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 11 из 72

2. схемы подключения потребителей к СЦТ в зоне деятельности ЕТО, теплопотребляющие установки которых были подключены или введены в эксплуатацию после даты окончания переходного периода;
3. схемы подключения потребителей к СЦТ в зоне деятельности ЕТО в связи с расширением границы зоны деятельности ЕТО за счет изменения границы зоны деятельности иной ЕТО (в том числе за счет утраты иной теплоснабжающей организацией статуса ЕТО), произошедшим после даты окончания переходного периода.

5.2.2. Исходя из типа и характеристик потребителя тепловой энергии (мощности):

1. принадлежность потребителей к категории «населения» (и приравненным к «населению» категориям);
2. величина подключенной (договорной) нагрузки, объем потребления тепловой энергии;
3. договорные параметры (по температуре) теплоносителя в виде воды, поставляемого потребителю, более чем на 6% превышают параметры теплоносителя, отпускаемого в теплосеть;
4. фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителем тепловой энергии (мощности);
5. прочие потребители тепловой энергии (мощности), которые не удовлетворяют ни одному из вышеперечисленных критериев.

5.2.3. Критерии для определения групп потребителей, категории потребителей, порядок определения цены в отношении категорий потребителей могут быть изменены путем внесения изменений в настоящий Стандарт, при этом информация о принятом решении в установленном порядке:

- публикуется в новой редакции Стандарта на официальном сайте ЕТО с указанием срока вступления в силу изменений;
- доводится до сведения потребителей, в отношении которых изменились критерии, принципы отнесения к ценовым категориям, ценовые категории.

**5.3. Особенности определения категорий потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), и их последующего применения.**

5.3.1. ЕТО может определить дополнительные (уточняющие) критерии дифференциации внутри групп потребителей, сформированных исходя из указанных в пункте 5.2.1, 5.2.2 Стандарта критериев.

5.3.2. Критерии 3, 4 пункта 5.2.2 настоящего раздела могут быть применены только в отношении теплопотребляющих установок, присоединенных к коллекторам источников тепловой энергии (мощности), расположенных в зоне деятельности ЕТО.

5.3.3. Критерий фактического значения коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителем тепловой энергии (мощности) применим для потребителей, относящихся к любой из ценовых категорий, сформированных исходя из критериев 5, 6, 7, 9 пункта 5.2.2 настоящего раздела.

Для целей применения названного критерия ЕТО формирует отдельную категорию потребителей и оценивает соотношение фактического значения коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителя и значения минимально



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 12 из 72

допустимого коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителями.

Фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки рассчитывается как отношение фактического объема потребления тепловой энергии потребителем за прошедший<sup>1</sup> календарный год к максимально возможному объему потребления тепловой энергии рассчитанному как произведение максимальной договорной нагрузки, определенной в Договоре теплоснабжения на календарный год  $n$  (без учета дополнительной подключенной нагрузки в календарном году  $n$  относительно календарного года  $n-1$ ) и 8760 часов, где  $n$  – текущий (расчетный) календарный год.

Значения минимально допустимого коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителями конкретного муниципального образования определяется и публикуется ЕТО в соответствующих Региональных особенностях не позднее чем за 1,5 календарного года до начала ее применения в соответствующем муниципальном образовании, но в размере не превышающем величину коэффициента использования установленной тепловой мощности, используемую при расчете предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) в соответствии с «Правилами определения в ценовых зонах теплоснабжения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), включая правила индексации предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)» (утв. Постановлением правительства РФ от 15.12.2017 № 1562).

В случае, если фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителем по итогам прошедшего календарного года оказалось меньше значения минимально допустимого коэффициента использования подключенной

(максимальной договорной) нагрузки потребителями соответствующего муниципального образования, то:

- ЕТО до окончания января текущего календарного года уведомляет таких потребителей тепловой энергии и направляет предложение о снижении максимальной договорной нагрузки;
- потребитель тепловой энергии на основании полученного от ЕТО уведомления имеет право до 1 марта текущего календарного года направить в Теплоснабжающую организацию заявление на изменение (пересмотр) тепловых нагрузок в соответствии с Правилами установления и изменения (пересмотра) тепловых нагрузок, утвержденными Приказом Министерства регионального развития РФ от 28.12.2009 №610, в целях заключения дополнительного соглашения к договору теплоснабжения;
- в случае если между потребителем тепловой энергии и ЕТО не согласовано снижение максимальной договорной нагрузки, то, начиная с 1 июля текущего календарного года и по 30 июня года, следующего за текущим, такой потребитель тепловой энергии (мощности) относится к категории потребителей, сформированной исходя из критерия 8 пункта 5.2.2 настоящего раздела, без дополнительного уведомления со стороны ЕТО.

5.3.4. В отношении потребителей, для которых определено несколько точек поставки, ЕТО может быть определена категория для каждой из этих точек поставки в случае, если указанные точки поставки соответствуют различным критериям дифференциации цен на тепловую энергию (мощность).

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 13 из 72

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

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:

5.4.1. Тепловая энергия, поставляемая с использованием теплоносителя в виде пара потребителям, теплопотребляющие установки которых подключены к коллекторам источников тепловой энергии ЕТО, оплачивается по двухставочной цене (при условии, что потребителю за календарный год, предшествующий расчетному периоду, поставлена тепловая энергия в объеме не менее пятидесяти тысяч Гигакалорий) либо по одноставочной цене, дифференцированной по параметрам теплоносителя.

5.4.2. Тепловая энергия, поставляемая с использованием теплоносителя в виде пара потребителям, теплопотребляющие установки которых подключены к паропроводам, принадлежащим ЕТО; оплачивается по одноставочной цене, дифференцированной по параметрам теплоносителя.

5.4.3. Теплоноситель в виде пара (невозвращенный конденсат), теплоноситель в виде воды в закрытых системах теплоснабжения.

5.4.4. Услуги по поддержанию резерва тепловой мощности.

5.4.5. Тепловая энергия, поставляемая с использованием теплоносителя в виде воды потребителям, теплопотребляющие установки которых технологически соединены с источником тепловой энергии, принадлежащим ЕТО, непосредственно или через тепловую сеть, принадлежащую ЕТО или соответствующему потребителю, если такие теплопотребляющие установки и такая тепловая сеть не имеют иного технологического соединения с системой теплоснабжения, и к тепловым сетям потребителя не присоединены теплопотребляющие установки иных потребителей (субабонентов).

**6. Порядок организации обслуживания потребителей**

Порядок организации обслуживания потребителей определяет:

- порядок очного и заочного обслуживания потребителей с указанием адресов и часов работы, номеров телефонов, адреса электронной почты, предельного (максимального) времени обслуживания потребителей;
- требования к персоналу, обслуживающему потребителей (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.



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 14 из 72

## 6.1. *Очное и заочное обслуживание потребителей*

### 6.1.1. *Очное обслуживание потребителей*

Очное обслуживание потребителей осуществляется в офисе Предприятия, адрес которого опубликован на сайте Предприятия в сети Интернет по адресу: <http://пкгуп-кэс.рф/>

Потребители – физические лица с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди.

### 6.1.2. *Заочное обслуживания потребителей*

Заочное обслуживание потребителей осуществляется по следующим основным каналам обслуживания: телефонная связь, факс, сайт Предприятия в сети «Internet», посредством электронной почты.

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- заочное обслуживание доступно для всех категорий потребителей;
- заочное обслуживание позволяет осуществить потребителю большинство операций, не выходя из дома;
- информация о сайте и контактных телефонах ЕТО размещена в максимальном количестве мест (в офисе, на квитанциях 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, а также указываются на сайте Предприятия в сети «Internet».

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

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

#### ***Интернет – сайт:***

Обслуживание посредством сайта Предприятия в сети «Internet» основывается на следующих принципах:

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

Адрес сайта Предприятия в сети Интернет: <http://пкгуп-кэс.рф/>

#### ***Электронная почта:***

В Предприятии существует адрес электронной почты, на который потребители могут отправлять свои вопросы, жалобы, предложения и иные обращения.

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 15 из 72

Обращения потребителей, полученные по электронной почте, подлежат рассмотрению и ответу в соответствии с требованиями настоящего Стандарта и в установленные законодательством сроки.

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

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

- сотрудник Предприятия, очно взаимодействующий с потребителем, по первому требованию потребителя, должен сообщить необходимую информацию о своём имени, отчестве, фамилии и должности в Предприятии;
- речь сотрудников Предприятия вежливая, грамотная, без повышения тона голоса. Сотрудник Предприятия всегда готов выслушать потребителя и предоставить необходимые разъяснения;
- сотрудники Предприятия внимательны к потребителю вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, этнической, расовой;
- все сотрудники Предприятия, взаимодействующие с потребителем, предоставляют аргументированные ответы на вопросы потребителя исключительно в рамках своей компетенции;
- внешний вид сотрудников Предприятия, обслуживающих потребителей, опрятный, одежда должна быть аккуратной;
- Сотрудники Предприятия, обслуживающие потребителей, должны соблюдать чистоту и порядок на своем рабочем месте.

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

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

Потребителю посредством личного контакта с сотрудником Предприятия обеспечивается возможность ознакомления с информацией о работе Предприятия 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 Предприятия 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 Предприятия, в рамках своей компетенции, консультирует потребителей по широкому кругу вопросов, в том числе:
  - по вопросам, связанным с заключением и исполнением договора теплоснабжения;
  - предлагает потребителю информационные материалы по теме обращения;
  - принимает от потребителя документы для рассмотрения другими специалистами



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 16 из 72

Предприятия;

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

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

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

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

- 1) прием звонка сотрудником Контакт – центра Предприятия;
- 2) предоставление сотрудником Предприятия информации по запросу потребителя.

Если на момент поступления запроса потребителя информация, необходимая для ответа, отсутствует либо требуется дополнительная обработка (анализ) запроса потребителя - сотрудник Предприятия 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 Предприятия.

#### ***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 сдачи направления заявки.

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

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

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

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 17 из 72

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

В Предприятии существуют и используются следующие инструменты для повышения качества обслуживания потребителей:

- обучение сотрудников Предприятия;
- анализ обращений потребителей с претензией к качеству обслуживания;
- обратная связь от сотрудников.

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

### **6.6. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов)**

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

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Предприятия обязаны: учитывать интересы потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт; не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители; обязаны соблюдать конфиденциальность информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае возникновения конфликтных ситуаций необходимо соблюдать следующие правила:

- выслушать потребителя спокойно, даже если он говорит раздраженно. Не спорить с потребителем, слушать его внимательно, поддерживать зрительный контакт;
- спокойно разобраться в сути проблемы, при обнаружении причины проблемы спокойно объяснить ее потребителю;
- предложить решение проблемы;
- при отсутствии полномочий для решения проблемы потребителя, в зависимости от обстоятельств, поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры по урегулированию возникшей ситуации.

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

В случае если по итогам очного или заочного обслуживания у потребителя остались претензии, жалобы, предложения и отзывы о работе Предприятия (сотрудника Предприятия) соответствующие обращения можно подать по каналам, указанным в пункте 6.4 настоящего Стандарта.

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

7.1. Обращения (претензии, жалобы) потребителей на действия единой теплоснабжающей организацией принимаются и рассматриваются в соответствии порядком

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 18 из 72

обслуживания потребителей, установленным разделом 6 настоящего Стандарта.

Потребителям Предприятия 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 Предприятия, а также членов их семей. Соответствующие обращения остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.

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

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если контактные данные, необходимые для ответа на обращение, не указаны потребителем.

7.2. Обращение потребителя об отклонении установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, может быть подано в единую теплоснабжающую организацию при обнаружении таких отклонений незамедлительно любым из способов, установленных разделом 6 настоящего Стандарта, и подлежит обязательной регистрации единой теплоснабжающей организацией.

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

В случае подключения приборов учета потребителя к автоматизированным информационно – измерительным системам учета тепловой энергии и теплоносителя проверка обращения об отклонении значений параметров качества теплоснабжения осуществляются с использованием автоматизированной информационно – измерительной системы без выхода на объект, в качестве акта применяется акт, выгруженный из автоматизированной информационно – измерительной системы, который не требует подписи обеих Сторон.

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

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 19 из 72

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

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

## **8. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета**

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

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

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

8.4. Если узлы учета потребителя, не подключены к АИИС ЕТО, либо если АИИС в течение периода более 15 (пятнадцати) календарных дней подряд в расчётном месяце была неработоспособна (не осуществляла передачу данных с приборов учета из-за выхода из строя

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 20 из 72

устройства сбора и передачи данных, каналобразующего оборудования и/или повреждений линий(каналов) связи), то потребитель осуществляет следующие действия:

- снимает показания узлов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя:
  - с 23-го по 25-е число расчетного месяца, если является исполнителем коммунальных услуги договором не установлено иное;
  - до 1-го числа месяца, следующего за расчетным месяцем, если иные сроки не установлены договором или законодательством Российской Федерации.
- оформляет показания узла учета с посуточной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату расчетного месяца в виде Отчета о теплоснабжении (потреблении тепловой энергии и массы (объема) теплоносителя, в том числе горячей воды на нужды горячего водоснабжения), по форме, согласованной ЕТО;
- направляет Отчет о теплоснабжении за расчетный месяц в адрес ЕТО (либо уполномоченной ею организации) оговоренным в договоре теплоснабжения способом, в том числе по телекоммуникационным каналам связи с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и (или) направляет в виде электронного документа с адреса электронной почты потребителя, указанного в реквизитах договора теплоснабжения (в указанном случае использование усиленной квалифицированной электронной подписи не обязательно) в период до 26-го числа расчетного месяца, если является исполнителем коммунальной услуги и если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации и (или) не согласован в договоре.

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

8.5. Единая теплоснабжающая организация (уполномоченная ею организация) принимает от потребителя показания приборов (узлов) учета тепловой энергии и (или) теплоносителя в форме Отчета о теплоснабжении энергии, теплоносителя.

ЕТО имеет право отказать потребителю в приемке Отчета о теплоснабжении в следующих случаях:

- прибор (узел) учета энергии не допущен в эксплуатацию;
- учет теплоснабжения осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия государственной поверки;
- по другим предусмотренным законом основаниям.

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

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



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 21 из 72

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

8.9. Потребитель несет ответственность за сохранность и техническое состояние принадлежащих ему приборов (узлов) учета, а также устройств сбора и передачи данных ЕТО, установленных на принадлежащих ему приборах учета, за сохранность пломб на средствах измерений и устройствах, входящих в состав узлов учета.

Ремонт и замена приборов (узлов) учета потребителя производится за счет потребителя. Установка (переустановка), замена и снятие приборов (узлов) учета производится только в присутствии представителя ЕТО.

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

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

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

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

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

9.2. Клиент на участках своего подключения к магистрали не имеет права без согласования с ЕТО изменять в сторону уменьшения или увеличения расход тепловой энергии

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 22 из 72

и (или) теплоносителя (за исключением согласованных в договоре теплоснабжения допустимых значений) в целях соблюдения гидравлического режима и обеспечения сохранения качества теплоснабжения для абонентов, подключенных к этой же магистрали.

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

### **10.1. Общие положения.**

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

Заявители вправе обратиться в ЕТО:

- а) с заявкой на подключение к системе теплоснабжения в целях заключения договора о подключении (технологическом присоединении) (далее – договор о подключении);
- б) с запросом о выдаче технических условий (далее по тексту – ТУ);
- в) с запросом о выдаче предварительных коммерческих условий (далее по тексту – ПКУ).

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

- в бумажном виде нарочно;
- в бумажном виде путем направления почтового отправления.

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

При отсутствии полного пакета документов ответственный сотрудник в течение 2 (двух) рабочих дней со дня поступления заявки и (или) запроса направляет Заявителю уведомление о необходимости предоставления недостающих документов, а также обеспечивает взаимодействие с Заявителем, оказывает консультационную поддержку по заполнению заявки и (или) запроса, формированию пакета документов.

При отсутствии технической возможности подключения заявитель вправе обратиться к ЕТО за предварительной оценкой условий по созданию технической возможности. В этом случае ЕТО выдает заявителю ПКУ. Срок выдачи ПКУ составляет 5 (пять) рабочих дней со дня поступления обращения.

### **10.2. 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 7 (семи) рабочих дней с даты поступления запроса либо мотивированный отказ в случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения.

За 1 (один) месяц до истечения срока действия ТУ, ответственный сотрудник связывается с заявителем и сообщает о необходимости подачи заявки на подключение, а также напоминает о том, что в случае если заявка на подключение не будет подана в указанный в ТУ срок, то обязательства ЕТО по резервированию нагрузки в отношении данного объекта заявителя, прекратятся.



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 23 из 72

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

10.3.1. Не допускается отказ со стороны ЕТО заявителю, в том числе застройщику, в подключении теплопотребляющих установок, находящихся в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение.

10.3.2. Рассмотрение заявок на подключение.

Заявка на подключение может быть подана без предварительного получения заявителем ТУ.

Срок рассмотрения заявки исчисляется с даты поступления в ЕТО полного комплекта документов, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации.

В случае отсутствия технической возможности подключения ответственный сотрудник в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявки на подключение к системе теплоснабжения уведомляет об этом заявителя.

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

В случае, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения уведомления от Заявителя не поступил ответ, ответственный сотрудник письменно уведомляет Заявителя в течение 3 (трех) рабочих дней о приостановлении работ по заявке.

10.3.3. Порядок заключения договора:

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

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

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

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

В случае, если в течение 10 (десяти) рабочих дней после направления ЕТО оферты договора от Заявителя не поступит 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

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 24 из 72

договора, ответственный сотрудник напоминает Заявителю о необходимости направить в адрес ЕТО указанную информацию.

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.

При отклонении протокола разногласий либо неполучении извещения о результатах его рассмотрения в указанный срок, заявитель вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда.

#### 10.3.4. Договор о подключении содержит следующие существенные условия:

- перечень мероприятий (в том числе технических) по подключению объекта к системе теплоснабжения и обязательства сторон по их выполнению;
- срок подключения;
- размер платы за подключение;
- порядок и сроки внесения заявителем платы за подключение;
- размер и виды тепловой нагрузки подключаемого объекта;
- местоположение точек подключения;
- условия и порядок подключения внутриплощадочных и (или) внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к системе теплоснабжения;
- обязательства заявителя по оборудованию подключаемого объекта приборами учета тепловой энергии и теплоносителя;
- ответственность сторон за неисполнение либо за ненадлежащее исполнение договора о подключении;
- условия отказа сторон от исполнения договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения;
- обязательства единой теплоснабжающей организации по реализации мероприятий по урегулированию отношений с теплосетевыми и (или) теплоснабжающими организациями, в случае если подключение осуществляется непосредственно к принадлежащим им объектам тепловой сети и (или) источникам тепловой энергии.

Типовые формы договоров опубликованы на официальном сайте ЕТО.

#### 10.3.5. Срок договора о подключении.

Нормативный срок подключения не может превышать 18 месяцев со дня заключения договора о подключении, если более длительные сроки не указаны в заявке Заявителя.

В случае если в схеме теплоснабжения и в соглашении об исполнении схемы теплоснабжения для выполнения мероприятий, направленных на обеспечение подключения, а



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 25 из 72

также для обеспечения технической возможности подключения указаны более длительные сроки, срок подключения не должен превышать 3 лет.

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

#### 10.3.6. Особенности заключения договора подключения.

Заявитель имеет право самостоятельного выполнения мероприятий (в том числе технических) по подключению за границами принадлежащего ему земельного участка, а в случае подключения многоквартирного дома – за пределами сетей инженерно-технического обеспечения дома.

Уведомление о намерении воспользоваться указанным правом направляется заявителем в адрес ЕТО одновременно с подачей заявки на подключение либо не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты заключения договора о подключении.

В этом случае ЕТО и Заявитель заключают договор о подключении, в котором, в том числе предусматриваются обязанности Заявителя:

- согласовать с ЕТО проектную документацию;
- обеспечить возможность контроля со стороны ЕТО хода и качества работ (в том числе скрытых);
- передать ЕТО в собственность, созданный в результате проведения работ, определенных договором, объект теплоснабжения (тепловую сеть).

Заявитель имеет право осуществить подключение к системе теплоснабжения путем перераспределения в свою пользу мощности, используемой другими лицами. Возможность уступки между сторонами определяет ЕТО при оценке технической возможности подключения. Уступка возможна только при наличии согласия лица, использующего мощность на момент обращения за уступкой. Стоимость подключения определяется в соответствии с п. 10.3.7 настоящего Стандарта.

#### 10.3.7. Порядок определения платы за подключение.

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

Для заявителей, теплопотребляющие установки которых находятся в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение, ЕТО формирует предложение по стоимости подключения исходя из следующих критериев:

##### 1. Категория подключения в зависимости от величины подключаемой нагрузки:

- 1.1. Подключения с небольшой нагрузкой: подключение, при котором величина подключаемой нагрузки составляет до 0,2 Гкал/ч.
- 1.2. Подключения со средней нагрузкой: подключение, при котором величина подключаемой нагрузки составляет более 0,2 Гкал/ч и не более 5 Гкал/ч. При этом, верхняя граница критерия определяется с учетом экономической обоснованности и особенностей застройки каждой конкретной территории. В рамках указанного критерия может предусматриваться дополнительная дифференциация по величине подключаемой нагрузки.
- 1.3. Подключения с большой нагрузкой: подключение, при котором величина подключаемой нагрузки составляет более 5 Гкал/ч или иной величины с учетом особенностей застройки каждой конкретной территории.

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 26 из 72

2. Категория подключения в зависимости от характеристики подключения:

- 2.1. Наличие или отсутствие технической возможности подключения;
- 2.2. Наличие или отсутствие необходимости выполнения мероприятий по строительству тепловой сети до точки подключения Заявителя;
- 2.3. Увеличение подключенной тепловой нагрузки в существующей точке подключения при наличии технической возможности подключения.

Размер платы за подключение дифференцируется по категориям подключений, учитывает стоимость подключения на сопоставимых рынках, если таковые есть и публикуется на официальном сайте ЕТО.

При наличии технической возможности подключения к системе теплоснабжения и осуществлении подключения, не требующего мероприятий по строительству и (или) реконструкции тепловой сети и (или) источников тепловой энергии от точки присоединения до точки подключения заявителя, ЕТО осуществляет расчет платы за подключение исходя из величины, обеспечивающей компенсацию издержек на проведение организационных мероприятий по согласованию и контролю подключения.

При наличии технической возможности подключения к системе теплоснабжения и осуществлении подключения, требующего мероприятий по строительству и (или) реконструкции тепловой сети и (или) источников тепловой энергии от точки присоединения до точки подключения заявителя, ЕТО осуществляет расчет платы за подключение исходя из величины, обеспечивающей компенсацию издержек на строительство и (или) реконструкцию тепловой сети и (или) источников тепловой энергии от точки присоединения до точки подключения заявителя, проведение организационных мероприятий по согласованию и контролю подключения.

В случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения ЕТО осуществляет расчет платы за подключение в индивидуальном порядке.

В случае подключения к системе теплоснабжения посредством уступки права на использование мощности ЕТО осуществляет расчет платы за подключение в индивидуальном порядке.

Стоимость подключения для заявителя определяется как произведение уровня подключаемой нагрузки и платы за подключение, определенной для категории, к которой относится указанный заявитель.

ЕТО производит расчет стоимости подключения в порядке, предусмотренном настоящим Стандартом, и направляет его Заявителю в составе оферты договора о подключении. Заявитель вправе представить мотивированные разногласия о стоимости подключения в соответствии с порядком заключения договора, предусмотренным п. 10.3.3 настоящего Стандарта.

В этом случае стороны проводят переговоры с целью достижения соглашения о размере платы за подключение.

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».



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 27 из 72

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).

Подключение заявителей, теплопотребляющие установки которых находятся далее 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение, осуществляется по соглашению сторон исходя из экономической целесообразности выполнения мероприятий по строительству сети.

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

ЕТО обязана:

- осуществить действия по созданию (реконструкции, модернизации) тепловых сетей до точек подключения и (или) источников тепловой энергии, а также по подготовке тепловых сетей к подключению объекта и подаче тепловой энергии, не позднее установленной договором о подключении даты подключения в случае, если такие мероприятия предусмотрены заключенным договором о подключении;
- принять предложения о внесении изменений в договор о подключении либо отказать в их принятии в течение 30 календарных дней со дня получения предложения заявителя при внесении изменений в проектную документацию на подключаемый объект;
- проверить выполнение заявителем условий подключения и опломбировать приборы (узлы) учета тепловой энергии и теплоносителя, краны и задвижки на их обводах в течении 3 рабочих дней со дня получения от заявителя уведомления о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя. По итогам проверки составить и подписать акт о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя;
- осуществить не позднее установленной договором о подключении даты подключения (но не ранее подписания акта о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя) действия по подключению к сети инженерно-технического обеспечения внутриплощадочных или внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта (если эта обязанность в соответствии с договором о подключении возложена на исполнителя) или направить уведомление о необходимости указанных действий в адрес заявителя.

ЕТО имеет право:

- участвовать в приемке скрытых работ по укладке сети от подключаемого объекта до точки подключения (при выполнении работ силами Заявителя);
- изменять дату подключения подключаемого объекта на более позднюю без изменения сроков внесения платы за подключение в случае, если заявитель не предоставил ЕТО в установленные договором на подключение сроки возможность осуществить проверку готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования объекта к подключению и подаче тепловой энергии и опломбирование установленных приборов (узлов)

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 28 из 72

учета, кранов и задвижек на их обводах. При этом дата подключения не может быть позднее исполнения заявителем указанных обязательств.

Заявитель обязан:

- выполнить установленные в договоре о подключении условия подготовки внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования объекта к подключению;
- представить ЕТО утвержденную в установленном порядке проектную документацию (1 экземпляр) в части сведений об инженерном оборудовании и о сетях инженерно-технического обеспечения, а также перечень инженерно-технических мероприятий и содержание технологических решений одновременно с уведомлением о готовности для проведения ЕТО проверки выполнения технических условий;
- направить ЕТО предложение о внесении изменений в договор о подключении в случае внесения изменений в проектную документацию на строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта, влекущих изменение указанной в договоре о подключении нагрузки;
- обеспечить доступ исполнителя для проверки выполнения условий подключения и опломбирования приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах;
- внести плату за подключение в размере и в сроки, которые установлены договором о подключении.

Заявитель имеет право получить в случаях и в порядке, которые установлены договором о подключении, информацию о ходе выполнения предусмотренных указанным договором мероприятий по созданию (реконструкции) тепловых сетей.

ЕТО осуществляет контроль за выполнением мероприятий по подключению без взимания дополнительной платы.

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

В случае подключения Заявителя к источнику тепловой энергии непосредственно или через тепловую сеть, которая принадлежит ЕТО или Заявителю, и при условии, что к такой тепловой сети не присоединены иные потребители, договор о подключении включает обязательства сторон по заключению договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

Стороны договора о подключении, за исключением случая, предусмотренного в предыдущем абзаце настоящего Стандарта, вправе по соглашению сторон включить в него обязательства по заключению договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

После подписания акта о подключении Заявитель направляет в адрес ЕТО дополнительную документацию, предусмотренную Правилами организации теплоснабжения (утв. Постановление Правительства РФ от 08.08.2012 № 808) и опубликованную на официальном сайте ЕТО для заключения договора теплоснабжения.

В течение 2 рабочих дней после получения полного комплекта документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения, ответственный сотрудник направляет оферту договора теплоснабжения и сообщает контактную информацию сотрудников, ответственных за заключение и исполнение договора теплоснабжения.



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 29 из 72

### ***10.6. Восстановление (переоформление) ранее выданных условий подключения.***

Восстановление (переоформление) условий подключения осуществляется на основании обращения Заявителя в ЕТО в целях переоформления условий подключения с заявлением о переоформлении условий подключения.

Заявитель и ЕТО в целях переоформления условий подключения, заключают договор о восстановлении (переоформлении) условий подключения к системе теплоснабжения. Форма заявления, перечень прилагаемых документов, проект договора опубликованы на официальном сайте ЕТО.

Договор может быть подписан Заявителем в офисе ЕТО в момент обращения за восстановлением (переоформлением) условий подключения.

ЕТО проводит с участием Заявителя следующие мероприятия:

- осуществляет осмотр теплопотребляющих установок и тепловых сетей заявителя в целях переоформления условий подключения с целью определения фактической схемы подключения к тепловым сетям системы теплоснабжения;
- определяет значения параметров (давления, температуры) теплоносителей и пределов их отклонений в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения в соответствии с требованиями технических регламентов и иными требованиями, установленными законодательством Российской Федерации;
- определяет иные условия подключения;
- осуществляет подготовку и направление заявителю в целях переоформления условий подключения восстановленных (переоформленных) условий подключения.

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

Срок проведения мероприятий составляет 30 календарных дней со дня получения заявления о переоформлении условий подключения. Срок проведения мероприятий составляет 15 календарных дней со дня получения заявления о переоформлении условий подключения, если Заявителем в целях переоформления условий подключения была предоставлена проектная документация на подключенный объект.

Заявитель в целях переоформления условий подключения подписывает восстановленные (переоформленные) условия подключения и возвращает один подписанный экземпляр в единую теплоснабжающую организацию в течение 3 рабочих дней со дня получения указанных документов.

Заявитель в целях переоформления условий подключения обязан компенсировать единой теплоснабжающей организации затраты на восстановление (переоформление) документов на основании заключенного договора. При этом размер компенсации указанных затрат не может превышать 1000 рублей вне зависимости от количества документов, необходимых для восстановления (переоформления) условий подключения.

Единая теплоснабжающая организация осуществляет бессрочное хранение выданных условий подключения в бумажной и (или) электронной формах.



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 30 из 72

**Приложение № 1 Форма договора  
теплоснабжения**

## ТИПОВОЙ ДОГОВОР отопления (теплоснабжения) *физические лица*

Пермский край, г. \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(место заключения договора)

Пермское краевое государственное унитарное предприятие «Краевые электрические сети»  
(сокращенное наименование – ПКГУП «КЭС»),  
(наименование организации)

именуемое в дальнейшем ресурсоснабжающей организацией, в лице  
директора Черепанова Владислава Руфовича,  
(наименование должности, фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица)  
действующего на основании устава, с одной стороны,  
(положение, устав, доверенность - указать нужное)  
и собственник жилого помещения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(N помещения, почтовый адрес многоквартирного дома)

\_\_\_\_\_  
(для физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), паспортные данные, ИНН (при наличии); для юридического лица - наименование (полное и сокращенное), ИНН, ОГРН)  
дата рождения \_\_\_\_\_ место рождения \_\_\_\_\_,  
(для физического лица) (для физического лица)  
адрес регистрации \_\_\_\_\_,  
(для физического лица)

номер телефона \_\_\_\_\_,  
e-mail (при наличии) \_\_\_\_\_,  
именуемый в дальнейшем потребителем, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем сторонами, заключили настоящий договор о нижеследующем:

### I. Предмет договора

1. По настоящему договору ресурсоснабжающая организация обязуется предоставлять потребителю коммунальную услугу (коммунальные услуги)  
**ОТОПЛЕНИЕ** \_\_\_\_\_,  
(вид коммунальной услуги)

в том числе потребляемую при содержании и использовании общего имущества в многоквартирном доме в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (далее - коммунальная услуга), а потребитель обязуется вносить ресурсоснабжающей организации плату за коммунальную услугу в сроки и в порядке, установленные законодательством



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 31 из 72

Российской Федерации и настоящим договором, а также соблюдать иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации и настоящим договором.

2. Дата начала предоставления коммунальной услуги (коммунальных услуг) "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## II. Общие положения

3. Параметры жилого помещения потребителя: площадь жилого помещения \_\_\_\_\_ м<sup>2</sup>, количество комнат \_\_\_\_\_ (далее - жилое помещение потребителя). Количество постоянно проживающих \_\_\_\_\_ человек, количество собственников \_\_\_\_\_ человек.

4. Параметры многоквартирного дома, в котором расположено жилое помещение потребителя: общая площадь помещений, входящих в состав общего имущества \_\_\_\_\_ м<sup>2</sup>; общая площадь жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме \_\_\_\_\_ м<sup>2</sup>.

5. Доставка платежных документов на оплату коммунальных услуг и уведомлений, предусмотренных [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (далее - Правила предоставления коммунальных услуг), для которых Правилами предоставления коммунальных услуг не предусмотрен порядок направления, осуществляется следующим способом (нужное заполнить):

по почтовому адресу \_\_\_\_\_;

по адресу электронной почты \_\_\_\_\_ (без направления копии на бумажном носителе);

через личный кабинет потребителя на официальном сайте ресурсоснабжающей организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет);

иной способ, согласованный сторонами \_\_\_\_\_.

Если способ доставки не указан сторонами в настоящем договоре, то доставка осуществляется по почтовому адресу жилого помещения потребителя, в отношении которого заключается настоящий договор.

Платежные документы на оплату коммунальных услуг и уведомления, направленные по электронной почте и (или) через личный кабинет потребителя на официальном сайте ресурсоснабжающей организации в сети Интернет, считаются надлежащим образом доставленными на следующий календарный день после:

отправления ресурсоснабжающей организацией на адрес электронной почты, предоставленный потребителем;

размещения ресурсоснабжающей организацией в личном кабинете потребителя на официальном сайте ресурсоснабжающей организации в сети Интернет.

Платежные документы на оплату коммунальных услуг и уведомления, направленные с использованием иных способов, считаются доставленными в следующие сроки, согласованные сторонами \_\_\_\_\_.

6. Расчетным периодом для оплаты коммунальных услуг является 1 календарный месяц (далее - расчетный период).

## III. Обязанности и права сторон

7. Ресурсоснабжающая организация обязана:

а) осуществлять предоставление коммунальных услуг потребителю в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и настоящего договора;

б) производить расчет размера платы за коммунальную услугу и его изменения в случаях и порядке, которые предусмотрены [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг;

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 32 из 72

в) принимать от потребителя показания индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета (далее - приборы учета), в том числе способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть Интернет и др.), использовать полученные до 25-го числа расчетного периода показания приборов учета при расчете размера платы за коммунальную услугу за тот расчетный период, за который были сняты показания, проводить проверки состояния указанных приборов учета и достоверности предоставленных потребителем сведений об их показаниях в порядке, предусмотренном [пунктами 82 - 85<sup>3</sup>](#) Правил предоставления коммунальных услуг. После присоединения прибора учета электрической энергии к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности) сбор, обработка и передача показаний приборов учета электрической энергии осуществляются в автоматическом режиме с использованием такой системы;

г) принимать в порядке и сроки, которые установлены [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг, сообщения потребителя о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, организовывать и проводить проверку такого факта с составлением соответствующего акта проверки, а при наличии вреда, причиненного нарушением качества коммунальных услуг, - также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя;

д) обеспечить доставку потребителю платежных документов на оплату коммунальных услуг способом, определенным в [пункте 5](#) настоящего договора;

е) нести иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

8. Ресурсоснабжающая организация имеет право:

а) приостанавливать или ограничивать предоставление коммунальной услуги по основаниям и в порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации;

б) устанавливать количество потребителей, проживающих (в том числе временно) в жилом помещении потребителя, в случае, если жилое помещение потребителя не оборудовано индивидуальными или общим (квартирным) приборами учета холодной воды, горячей воды, электрической энергии и газа, и составлять акт об установлении количества граждан, временно проживающих в жилом помещении, в порядке, предусмотренном [пунктом 56<sup>1</sup>](#) Правил предоставления коммунальных услуг;

в) привлекать на основании соответствующего договора, содержащего условие об обеспечении требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, организацию или индивидуального предпринимателя для выполнения функций, предусмотренных [подпунктом "е" пункта 32](#) Правил предоставления коммунальных услуг;

г) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации и настоящим договором.

9. Потребитель обязан:

а) своевременно и в полном объеме вносить ресурсоснабжающей организации плату за коммунальную услугу в сроки и в порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации;

б) при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутридомовых инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщать о них в аварийно-диспетчерскую службу, деятельность которой организована управляющей организацией, товариществом собственников жилья, жилищным, жилищно-строительным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом, осуществляющими управление многоквартирным домом, а при наличии возможности - принимать все меры по устранению таких неисправностей, пожара и аварий;

в) обеспечить оснащение жилого помещения приборами учета (холодной воды, горячей воды и электрической энергии), а также ввод в эксплуатацию установленного прибора учета, за исключением случаев, когда обязанность по установке и вводу в эксплуатацию приборов учета электрической энергии возложена на [гарантирующего поставщика](#) (сетевую организацию), его



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 33 из 72

надлежащую техническую эксплуатацию, сохранность и своевременность замены в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации, при наличии технической возможности для установки таких приборов учета;

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

д) в случае, если требуется проведение демонтажа прибора учета, известить ресурсоснабжающую организацию не позднее чем за 2 рабочих дня до проведения соответствующих работ. Выполнять демонтаж прибора учета, а также его последующий монтаж в присутствии представителей ресурсоснабжающей организации, за исключением случаев, если такие представители не явились к сроку демонтажа прибора учета, указанному в извещении;

е) допускать представителя ресурсоснабжающей организации в жилое помещение потребителя для снятия показаний приборов учета и распределителей, проверки их состояния, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

ж) информировать ресурсоснабжающую организацию способом, подтверждающим факт и дату получения такой информации, об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в жилом помещении потребителя, в случае, если жилое помещение потребителя не оборудовано прибором учета, не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений;

з) возмещать ресурсоснабжающей организации расходы, связанные с введением ограничения, приостановлением и возобновлением предоставления коммунальной услуги, в размере, установленном законодательством Российской Федерации;

и) не осуществлять действия, предусмотренные [пунктом 35](#) Правил предоставления коммунальных услуг;

к) нести иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

10. Потребитель имеет право:

а) получать в необходимых объемах коммунальную услугу надлежащего качества;

б) при наличии прибора учета ежемесячно снимать его показания и передавать их ресурсоснабжающей организации или уполномоченному ею лицу;

в) получать от ресурсоснабжающей организации сведения о правильности исчисления предъявленного к уплате размера платы за коммунальную услугу, о наличии (отсутствии) задолженности или переплаты за коммунальную услугу, о наличии оснований и правильности начисления ресурсоснабжающей организацией потребителю неустоек (штрафов, пеней);

г) требовать от ресурсоснабжающей организации изменения размера платы за коммунальную услугу в случаях и порядке, которые установлены [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг;

д) привлекать для осуществления действий по установке, замене приборов учета лиц, отвечающих требованиям, установленным законодательством Российской Федерации для осуществления таких действий;

е) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

#### IV. Учет объема (количества) коммунальной услуги, предоставленной потребителю

11. Учет объема (количества) коммунальной услуги, предоставленной потребителю, осуществляется с использованием приборов учета в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 34 из 72

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

12. В отсутствие приборов учета определение объема (количества) коммунальной услуги, предоставленной потребителю, осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

13. При определении объема (количества) коммунальной услуги, предоставленной потребителю, показания приборов учета, переданные потребителем не позднее 25-го числа расчетного периода, учитываются в расчетном периоде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

После присоединения прибора учета электрической энергии к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности) сбор, обработка и передача показаний приборов учета электрической энергии осуществляются в автоматическом режиме с использованием такой системы.

#### V. Размер платы за коммунальную услугу и порядок расчетов

14. Размер платы за коммунальную услугу рассчитывается в установленном законодательством Российской Федерации порядке по тарифам (ценам), устанавливаемым законодательством Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов).

15. Плата за коммунальные услуги вносится потребителем ресурсоснабжающей организации в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации.

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

17. В случае принятия в субъекте Российской Федерации решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) размер платы за коммунальную услугу по электроснабжению рассчитывается по ценам (тарифам) на электрическую энергию (мощность), установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии.

18. В случае подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам, осуществленного с нарушением установленного порядка, и (или) несанкционированного вмешательства потребителя в работу прибора учета, повлекшего искажение его показателей, ресурсоснабжающая организация производит перерасчет и (или) доначисление платы за коммунальную услугу в порядке, предусмотренном [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг.

#### VI. Ограничение, приостановление, возобновление предоставления коммунальной услуги

19. Ресурсоснабжающая организация осуществляет ограничение, приостановление, возобновление предоставления коммунальной услуги потребителю по основаниям и в порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

20. Уведомление потребителя о введении ограничения или приостановлении предоставления коммунальной услуги осуществляется в порядке, сроки и способами, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

21. При ограничении предоставления коммунальной услуги ресурсоснабжающая организация временно уменьшает объем (количество) подачи потребителю коммунальной услуги и (или) вводит график предоставления коммунальной услуги в течение суток.

При приостановлении предоставления коммунальной услуги ресурсоснабжающая организация временно прекращает ее предоставление потребителю.

22. Предоставление коммунальных услуг возобновляется в сроки, установленные



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 35 из 72

законодательством Российской Федерации, при условии полного погашения потребителем задолженности по оплате коммунальных услуг и возмещения расходов ресурсоснабжающей организации, связанных с введением ограничения, приостановлением и возобновлением предоставления коммунальной услуги, в порядке и размере, которые установлены законодательством Российской Федерации.

## VII. Ответственность сторон

23. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в размере и порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации.

24. Ресурсоснабжающая организация в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за нарушение качества предоставления потребителю коммунальной услуги на границе раздела внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, которой является для сетей водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, теплоснабжения при наличии коллективного (общедомового) прибора учета место соединения коллективного (общедомового) прибора учета с соответствующей централизованной сетью инженерно-технического обеспечения, входящей в многоквартирный дом, при отсутствии коллективного (общедомового) прибора учета - внешняя граница стены многоквартирного дома, а для сетей газоснабжения - место соединения первого запорного устройства с внешней газораспределительной сетью. Сторонами может быть определено иное место границы ответственности за качество предоставления коммунальной услуги соответствующего вида.

К внутридомовым инженерным системам относятся являющиеся общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме инженерные коммуникации (сети), механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, предназначенные для подачи коммунальных ресурсов от централизованных сетей инженерно-технического обеспечения до внутриквартирного оборудования, а также для производства и предоставления исполнителем коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению (при отсутствии централизованных теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения).

25. Потребитель несет ответственность за невнесение, несвоевременное внесение платы за коммунальную услугу и (или) внесение такой платы не в полном объеме в виде уплаты ресурсоснабжающей организации пени в размере, установленном законодательством Российской Федерации.

## VIII. Порядок разрешения споров

26. Споры, вытекающие из настоящего договора, подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## IX. Действие, изменение и расторжение договора

27. Настоящий договор вступает в силу в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации.

28. Настоящий договор может быть изменен или досрочно расторгнут по основаниям и в порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

29. Настоящий договор заключен в соответствии с положениями федеральных законов и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации. В случае принятия после заключения настоящего договора федеральных законов и (или) нормативно-правовых актов Российской Федерации, устанавливающих иные правила, обязательные для сторон, указанные акты подлежат



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 36 из 72

применению со дня их вступления в законную силу (если федеральным законом и (или) нормативно-правовым актом Российской Федерации не установлен иной срок) без внесения изменений в настоящий договор.

30. Информация об изменении условий настоящего договора доводится до сведения потребителя способами, предусмотренными [пунктом 5](#) настоящего договора.

По согласованию сторон такие изменения могут быть оформлены дополнительными соглашениями к настоящему договору, подписываемыми сторонами или уполномоченными представителями сторон.

31. Обработка персональных данных потребителя, за исключением указанных в [пункте 6](#) Правил предоставления коммунальных услуг, осуществляется ресурсоснабжающей организацией в соответствии с [Федеральным законом](#) "О персональных данных". Потребитель дает согласие на обработку персональных данных (в том числе фамилии, имени, отчества (при наличии), даты и места рождения, места жительства (регистрации), паспортных данных) в соответствии с указанным Федеральным законом.

#### Х. Заключительные положения

32. По вопросам, прямо не урегулированным настоящим договором, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

#### ХІ. Реквизиты

Ресурсоснабжающая организация:

ПКГУП «КЭС»

Место нахождения (юридический адрес): 617830,  
Россия, Пермский край, г. Чернушка,  
ул. Дзержинского, д. 11а  
Почтовый адрес: 614064, Пермский край,  
г. Пермь, ул. Усольская, д. 15к1

ИНН 5957000504

КПП 595701001

ОГРН 1025902545767

ОКПО 35194704

Волго-Вятский банк ПАО Сбербанк

г. Нижний Новгород

р/с 40702810349420110474

к/с 30101810900000000603

БИК 042202603

Телефон: +7 (342)258-06-00

E-mail: info@chernseti.ru

Директор

\_\_\_\_\_/ Черепанов В. Р. /

для физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), паспортные данные, ИНН (при наличии);  
для юридического лица - наименование (полное и сокращенное), ИНН, ОГРН.

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 37 из 72

## ДОГОВОР ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ № \_\_\_\_\_ -ЦЗ

**Пермский городской округ** \_\_\_\_\_

Пермское краевое государственное унитарное предприятие «Краевые электрические сети», именуемое в дальнейшем «**Теплоснабжающая организация**», в лице директора Черепанова Владислава Руфовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ именуемое в дальнейшем «**Потребитель**», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, далее по тексту именуемые стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

**1.1.** Стороны договорились понимать используемые в договоре термины в следующем значении:

**Потребитель** - лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления;

**Субабонент** – юридическое лицо и индивидуальный предприниматель, объект теплоснабжения которого присоединен к системам теплопотребления Потребителя, и потребляющее тепловую энергию и теплоноситель на основании договора, заключенного с Потребителем.

**Коммерческий учет** - установление количества и качества тепловой энергии, теплоносителя, производимых, передаваемых или потребляемых за определенный период, с помощью приборов учета тепловой энергии, теплоносителя (далее - приборы учета) или расчетным путем в целях использования сторонами при расчетах в соответствии с договорами;

**Узел учета** - техническая система, состоящая из средств измерений и устройств, обеспечивающих учет тепловой энергии, массы (объема) теплоносителя, а также контроль и регистрацию параметров теплоносителя;

**Прибор учета** – средство измерений, включающее технические устройства, которые выполняют функции измерения, накопления, хранения и отображения информации о количестве тепловой энергии, а также о массе (об объеме), температуре, давлении теплоносителя и времени работы приборов;

**Точка поставки** - место исполнения обязательств теплоснабжающей организации или единой теплоснабжающей организации, которое располагается на границе балансовой принадлежности теплопотребляющей установки или тепловой сети потребителя и тепловой сети теплоснабжающей организации, или единой теплоснабжающей организации, или теплосетевой организации либо в точке подключения к бесхозяйной тепловой сети;

**Тепловая нагрузка** - количество тепловой энергии, которое может быть принято потребителем тепловой энергии за единицу времени;

**Качество теплоснабжения** - совокупность установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) договором теплоснабжения характеристик теплоснабжения, в том числе термодинамических параметров теплоносителя;

**Режим потребления тепловой энергии** - процесс потребления тепловой энергии, теплоносителя с соблюдением потребителем тепловой энергии обязательных характеристик этого процесса в соответствии с нормативными правовыми актами, в том числе техническими регламентами, и условиями договора теплоснабжения;

**Надежность теплоснабжения** - характеристика состояния системы теплоснабжения, при котором обеспечиваются качество и безопасность теплоснабжения;



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 38 из 72

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

**2.1.** Теплоснабжающая организация обязуется поставить (отпустить) Потребителю через присоединенную тепловую сеть в точках поставки коммунальный ресурс «тепловая энергия», а Потребитель обязуется принять тепловую энергию на условиях, предусмотренных настоящим договором, действующим законодательством, и оплатить ее в порядке, сроки и на условиях, определенных настоящим договором и требованиями, отраженными в приложениях к нему, а также выполнять иные обязательства, возложенные на Потребителя в соответствии с условиями настоящего договора.

**2.2.** Точки поставки тепловой энергии определены в акте разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей и акте разграничения эксплуатационной ответственности сторон, оформленных между Теплоснабжающей организацией и Потребителем по каждой точке поставки, в соответствии с Приложением №1 к Договору.

**2.3.** Уполномоченные должностные лица Сторон, ответственные за выполнение договора, указаны в Приложении №2 к Договору.

## **3. ЦЕНА И ОБЪЕМ ТЕПЛОЙ ЭНЕРГИИ (МОЩНОСТИ) И (ИЛИ) ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЙ ПОСТАВКАМ ТЕПЛОСНАБЖАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПРИОБРЕТЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕМ**

**3.1.** Цена договора теплоснабжения и объем тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, подлежащий поставкам Теплоснабжающей организацией и приобретению Потребителем указан в Приложении №3 к Договору.

**3.2.** Расчет за тепловую энергию (мощность) производится по цене, определяемой в соответствии с установленными законодательством о теплоснабжении правилами ценообразования на товары и услуги в ценовых зонах теплоснабжения. Величины тарифов доводятся до Потребителя путем размещения на сайте Теплоснабжающей организации в сети Интернет.

## **4. ВЕЛИЧИНА ТЕПЛОЙ НАГРУЗКИ ТЕПЛОПОТРЕБЛЯЮЩИХ УСТАНОВОК ПОТРЕБИТЕЛЯ ТЕПЛОЙ ЭНЕРГИИ, ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ, РЕЖИМ ПОТРЕБЛЕНИЯ ТЕПЛОЙ ЭНЕРГИИ**

**4.1.** Величина тепловой нагрузки теплопотребляющих установок Потребителя тепловой энергии, давление теплоносителя в подающем трубопроводе и величина максимального расхода теплоносителей указаны в Приложении №3 к Договору.

**4.2.** Параметры качества теплоснабжения.

**4.2.1.** Температура теплоносителя в подающем трубопроводе. Значение температуры теплоносителя определяется в точке поставки как среднесуточное значение температуры теплоносителя в подающем трубопроводе по температурному графику в соответствии с Приложением №4 к настоящему Договору.

**4.2.2.** Давление теплоносителя в подающем трубопроводе. Значение давления теплоносителя в подающем трубопроводе определяется в точке поставки как среднесуточное значение в соответствии с Приложением №4 к настоящему Договору. В случае если теплопотребляющие установки Потребителя подключены к тепловым сетям системы теплоснабжения по независимой схеме и (или) регулятор давления и (или) регулятор расхода установлен на теплопотребляющих установках Потребителя, параметр давления теплоносителя в подающем трубопроводе не определяется.

**4.3.** Параметры, отражающие допустимые перерывы в теплоснабжении

**4.3.1.** Параметры, отражающие допустимые перерывы в теплоснабжении, предусматривают допустимую сторонами настоящего Договора продолжительность прекращения в точке поставки подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя в подающем трубопроводе (перерывы в теплоснабжении).

**4.3.2.** Поставка тепловой энергии на нужды отопления осуществляется бесперебойно, за исключением случаев, установленных условиями настоящего Договора, требованиями технических регламентов и иных обязательных требований законодательства РФ.



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 39 из 72

Допускаются отклонения от данной величины согласно пределам разрешенных отклонений значений параметров, согласованных Сторонами в п. 4.5. настоящего Договора.

**4.4. Пределы разрешенных отклонений значений параметров качества теплоснабжения.**

Пределы разрешенных отклонений значений параметров качества теплоснабжения определяются диапазоном значений параметров качества теплоснабжения и допустимой продолжительностью отклонения значений параметров качества теплоснабжения за пределами указанного диапазона.

Диапазон значений параметров качества теплоснабжения и допустимая продолжительность отклонения значений параметров качества теплоснабжения за пределами диапазона значений параметров качества теплоснабжения:

4.4.1. Диапазон значений параметров качества теплоснабжения<sup>1</sup>:

- по температуре воды, поступающей в тепловую энергоустановку потребителя - +/- 3%

- по давлению в подающем трубопроводе - +/- 5%.

- по давлению в обратном трубопроводе - +/- 0,2 кгс / см<sup>2</sup>.

4.4.2. Допустимая продолжительность отклонения значений параметров качества теплоснабжения за пределами диапазона значений параметров качества теплоснабжения<sup>1</sup>:

с 1-го по 4-й год, следующий за годом окончания переходного периода, - 24 часа (единовременно);

с 5-го по 6-й год, следующий за годом окончания переходного периода, - 18 часов (единовременно);

с 7-го по 8-й год, следующий за годом окончания переходного периода, - 12 часов (единовременно);

с 9-го по 10-й год, следующий за годом окончания переходного периода, - 8 часов (единовременно);

с 11-го года, следующего за годом окончания переходного периода, - 4 часа (единовременно).

**4.5. Пределы разрешенных отклонений значений параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.**

Допустимая сторонами указанного договора продолжительность прекращения в точке поставки подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя в подающем трубопроводе определяется в соответствии с условиями документов о подключении, а также в соответствии с требованиями технических регламентов и иных обязательных требований, установленных законодательством Российской Федерации.

**4.6. Показатели качества теплоносителя по физико-химическим характеристикам.**

Показатели качества теплоносителя по физико-химическим характеристикам соответствуют требованиям технических регламентов и иным требованиям законодательства Российской Федерации.

**4.7. Среднесуточная температура наружного воздуха.**

Среднесуточная температура наружного воздуха - средняя величина температуры наружного воздуха принимается по данным метеорологической службы ФГБУ «Гидрометцентр России».

**4.8. Отклонение значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений.**

<sup>1</sup> Диапазон значений температуры теплоносителя и диапазон значений давления в подающем трубопроводе определен в рамках предельных значений отклонений по температуре воды и отклонений по давлению в подающем трубопроводе, предусмотренных «Правилами технической эксплуатации объектов теплоснабжения и теплопотребляющих установок», утвержденными федеральным органом исполнительной власти, увеличенных на величину погрешности теплосчетчика, которая не может превышать максимально допустимую относительную погрешность теплосчетчика, определенную в соответствии с «Методикой осуществления коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя», утвержденной Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации.



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 40 из 72

4.8.1. В случае несоблюдения единой теплоснабжающей организацией включенных в договор теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, единая теплоснабжающая организация обеспечивает снижение размера платы за поставляемую тепловую энергию (мощность) в порядке, предусмотренном «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации» (утв. постановлением Правительства РФ от 8 августа 2012 г. N 808).

4.8.2. Под несоблюдением единой теплоснабжающей организацией включенных в договор теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, понимается зафиксированный в установленном порядке, факт отклонения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы разрешенных отклонений (далее - факт нарушения качества теплоснабжения).

Факт нарушения качества теплоснабжения фиксируется по показаниям приборов учета тепловой энергии и теплоносителя.

4.8.3. При обнаружении отклонений значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений Потребитель немедленно сообщает об этом в Теплоснабжающую организацию, в том числе способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений (посредством телефонной связи или с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

В порядке, установленном стандартами качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией потребителей тепловой энергии, Теплоснабжающая организация осуществляет регистрацию обращения потребителя.

4.8.4. В случае подключения приборов учета Потребителя к автоматизированным информационно-измерительным системам учета тепловой энергии и теплоносителя Теплоснабжающей организации, контроль режима и качества поставки тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, в т. ч. проверка обращения об отклонении значений параметров качества теплоснабжения и фиксация начала и окончания факта отклонения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы разрешенных отклонений, осуществляются с использованием автоматизированной информационно-измерительной системы без выхода на объект, при этом в качестве акта применяется акт, выгруженный из автоматизированной информационно-измерительной системы, который направляется для сверки Потребителю.

В случае расхождения (противоречия) показаний, полученных путем выгрузки из автоматизированной информационно-измерительной системы и показаний, полученных путем выгрузки с прибора учета, установленного у Потребителя, для составления акта принимаются показания, полученные непосредственно путем выгрузки с узла учета Потребителя.

4.8.5. В случае отсутствия подключения приборов учета Потребителя к автоматизированным информационно-измерительным системам учета тепловой энергии и теплоносителя Теплоснабжающей организации или в случае выхода из строя системы, обеспечивающей дистанционный сбор данных у автоматизированной информационно-измерительной системы учета Стороны (Потребитель и Теплоснабжающая организация) в согласованное время выходят на объект с целью осмотра состояния прибора учета тепловой энергии (теплоносителя) и схемы его подключения.

Потребитель обязан:

- обеспечить доступ представителям Теплоснабжающей организации или по указанию Теплоснабжающей организации представителям иной организации к приборам учета Потребителя;

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 41 из 72

- обеспечить постоянную готовность помещений тепловых пунктов в части надлежащей освещенности, отсутствия захламленности прохода к оборудованию тепловых пунктов, выполнение требований законодательства РФ по дезинфекции/дезинсекции подвалов и помещений тепловых пунктов;

- обеспечить присутствие уполномоченного представителя Потребителя.

Фиксация начала и окончания факта отклонения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы разрешенных отклонений, осуществляются на основании данных, зафиксированных прибором учета в акте проверки, составленном сторонами в соответствии с Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 (далее – Правила организации теплоснабжения).

4.8.6. Стороны определили, что допускается составление актов проверки о непредоставлении или предоставлении тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя ненадлежащего качества или с перерывами превышающими установленную продолжительность и иных форм актов, составляемых представителем Теплоснабжающей организации, Сторонами на электронном носителе (при использовании в работе специализированных информационных систем) с возможностью подписи Сторон в таком акте при помощи аналога собственноручной подписи (стилуса). При этом по требованию одной из Сторон, участвующей в подготовке такого акта, другая Сторона обязана предоставить такой акт, распечатанный на бумажном носителе.

#### 4.9. Режим потребления:

Температура теплоносителя в подающем трубопроводе. Значение температуры теплоносителя в подающем трубопроводе определяется в точке поставки как среднесуточное значение температуры теплоносителя в подающем трубопроводе по температурному графику в соответствии с Приложением №4 к настоящему Договору. Допускается отклонение от величины значения температуры теплоносителя по температуре воды, в подающем трубопроводе не более чем на +/- 3%.

Температура теплоносителя в обратном трубопроводе. Значение температуры теплоносителя определяется в точке поставки как среднесуточное значение температуры теплоносителя в обратном трубопроводе по температурному графику в соответствии с Приложением №4 к настоящему Договору. Допускается отклонение от величины значения температуры теплоносителя по температуре воды, в обратном трубопроводе не более чем на +5%. Понижение фактической температуры обратной воды по сравнению с графиком не лимитируется.

Давление теплоносителя в подающем трубопроводе и величина максимального расхода теплоносителей указаны в Приложении №3 к Договору.

4.10. Потребитель обязан соблюдать режим потребления тепловой энергии в части не превышения значения максимального расхода теплоносителя, потребляемого из тепловой сети, в соответствии с Приложением №3 к Договору, и значения фактической температуры теплоносителя в обратном трубопроводе, в соответствии с Приложением №4 к Договору.

4.11. Потребитель обязан соблюдать Режим потребления тепловой энергии, установленный «Правилами технической эксплуатации объектов теплоснабжения и теплопотребляющих установок» (утверждены [приказом](#) Минэнерго России от 14 мая 2025 г. N 511) и другими нормативно-правовыми актами в сфере теплоснабжения Российской Федерации.

4.12. Снижение размера платы за тепловую энергию (мощность) при несоблюдении единой теплоснабжающей организацией включенных в договор теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, не производится в следующих случаях:



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 42 из 72

наличие у потребителя задолженности по оплате тепловой энергии (мощности), теплоносителя, в том числе в случае нарушения сроков предварительной оплаты, если они предусмотрены договором теплоснабжения, в размере, превышающем размер платы более чем за один расчетный период, установленный этим договором. После полного погашения (оплаты) потребителем указанной задолженности единая теплоснабжающая организация осуществляет по обращению потребителя снижение размера платы за тепловую энергию (мощность) в порядке, предусмотренном действующим законодательством;

отсутствие приборов учета тепловой энергии, наличие неисправности, несанкционированной настройки и вмешательства, утрата или истечение срока межповерочного интервала прибора учета, непредставление показаний приборов учета в установленные законодательством Российской Федерации или договором теплоснабжения сроки;

неисполнение условия об обязательном обеспечении периодического (не чаще 1 раза в квартал) доступа уполномоченных представителей единой теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации, к сетям которой (непосредственно или через тепловые сети иных организаций) присоединены теплопотребляющие установки потребителя, к приборам учета тепловой энергии и эксплуатационной документации с целью проверки условий их эксплуатации и сохранности, снятия контрольных показаний, а также несоблюдение режима потребления тепловой энергии или подача недостоверных показаний приборов учета;

ненадлежащее техническое состояние тепловой сети потребителя от точки поставки тепловой энергии (мощности) до точки учета, если указанные точки не совпадают. Оценка надлежащего технического состояния тепловой сети осуществляется в соответствии «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации»;

ограничение и (или) прекращение подачи тепловой энергии потребителям, введенные в соответствии с «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации» по основаниям, не связанным с неисполнением или ненадлежащим исполнением потребителем обязательств по оплате тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, в том числе обязательств по их предварительной оплате, если такое условие предусмотрено договором.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К ПАРАМЕТРАМ КАЧЕСТВА ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ, НАРУШЕНИЕ РЕЖИМА ПОТРЕБЛЕНИЯ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ УСЛОВИЙ О КОЛИЧЕСТВЕ, КАЧЕСТВЕ И ЗНАЧЕНИЯХ ТЕРМОДИНАМИЧЕСКИХ ПАРАМЕТРОВ ВОЗВРАЩАЕМОГО ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ**

**5.1.** За нарушение обязательств по настоящему договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5.2.** Потребитель несет ответственность за нарушение режима потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя, в том числе ответственность за нарушение условий о количестве, качестве и значениях термодинамических параметров возвращаемого теплоносителя в точке поставки тепловой энергии.

**5.3.** В случае превышения Потребителем максимального часового расхода теплоносителя более чем на 5% Теплоснабжающая организация взимает с Потребителя неустойку (НДС не облагается), которая рассчитывается за каждые сутки расчетного периода, в которые происходило превышение, по формуле:

$$S1 = G1(\text{перерасход}) \times c_p \times \rho \times t1 \times \text{Цтэ} \times 10^{-3}, \text{ (руб.)}, \text{ где}$$

**G1(перерасход)** – разница максимального среднечасового значения расхода

теплоносителя в подающем трубопроводе за сутки по показаниям узла учета и максимального значения расхода, определенного Приложением №3 к Договору, увеличенного на 5%, умноженная на 24 часа, м<sup>3</sup>



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 43 из 72

$c_p$  - удельная теплоемкость воды, ккал/(кг·°С). Величина  $c_p$  принимается равной 1 ккал/(кг·°С);

$\rho$  – плотность теплоносителя, т/м<sup>3</sup>. Величина  $\rho$  принимается равной 1 т/м<sup>3</sup>.

$t_1$  – среднесуточная температура теплоносителя в подающем трубопроводе, °С.

$Ц_{тэ}$  – цена (тариф) на тепловую энергию, руб./Гкал.

5.4. В случае превышения Потребителем температуры теплоносителя в обратном трубопроводе ( $t_2$ ) в точке поставки тепловой энергии более чем на 5% от значений, установленных в Приложении №4 к Договору, Теплоснабжающая организация взимает с Потребителя неустойку (НДС не облагается), которая рассчитывается за каждые сутки расчетного периода, в которые происходило превышение,

по формуле:

$$S_2 = m_2 \times c_p \times t(\text{перегрев}) \times Ц_{тэ} \times 10^{-3}, (\text{руб.}), \text{ где}$$

$m_2$  – фактический массовый расход теплоносителя в обратном трубопроводе за сутки, т;

$c_p$  - удельная теплоемкость воды, ккал/(кг·°С). Величина  $c_p$  принимается равной 1 ккал/(кг·°С);

$t(\text{перегрев})$  – разница между фактической среднесуточной температурой теплоносителя в обратном трубопроводе за сутки по показаниям узла учета, увеличенной на 5%, и среднесуточной температурой теплоносителя в обратном трубопроводе, установленной Приложением №4 к Договору, °С.

$Ц_{тэ}$  – цена (тариф) на тепловую энергию, руб./Гкал.

5.5. Теплоснабжающая организация не несет ответственности перед Потребителем за снижение параметров теплоносителя и недоотпуск тепловой энергии, обусловленные нарушением условий договора или законодательства Российской Федерации со стороны Потребителя.

5.6. Теплоснабжающая организация не несет ответственности за соответствие параметров качества «давление теплоносителя в подающем трубопроводе» и «температура теплоносителя в подающем трубопроводе» в случае, если отклонение указанных параметров возникло по причине работы (или неисправности) оборудования, в том числе позволяющего производить качественное и/или количественное регулирование потребления тепловой энергии, в теплоснабжающих энергоустановках Потребителя.

## **6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ТЕПЛОСНАБЖАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ И С ПРАВИЛАМИ ОРГАНИЗАЦИИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ, УТВЕРЖДЕННЫМИ ПРАВИТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, И СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ**

6.1. Теплоснабжающая организация обязуется обеспечивать надежность теплоснабжения Потребителя в соответствии с «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации» (утв. [постановлением](#) Правительства РФ от 8 августа 2012 г. N 808).

6.2. В случае аварийных ситуаций на источнике тепловой энергии и (или) на тепловых сетях в течение всего ремонтно-восстановительного периода допускается снижение температуры внутреннего воздуха в помещениях на период ликвидации аварийных ситуаций, но не более 54 часов, в отапливаемых помещениях (в жилых и общественных зданиях - до +12 °С, в промышленных зданиях - до +8 °С).

6.3. Графики ограничений потребителей в случае угрозы возникновения аварийной ситуации вводятся в действие единой теплоснабжающей организацией по решению органа



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 44 из 72

местного самоуправления поселения, муниципального округа, городского округа, органа исполнительной власти городов федерального значения.

**6.4.** Об ограничениях теплоснабжения теплоснабжающая организация сообщает потребителям:

**6.4.1.** При возникновении дефицита тепловой мощности и отсутствии резервов на источниках тепловой энергии - за 10 часов до начала ограничений.

**6.4.2.** При дефиците топлива - не более чем за 24 часа до начала ограничений.

**6.4.3.** При аварийных ситуациях, требующих принятия безотлагательных мер, осуществляется срочное введение графиков ограничения и отключения с последующим в течение 1 часа оповещением потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности отключения.

**6.5.** На основе ожидаемых сроков и длительности ограничения Потребитель обязан выполнить действия по защите от размораживания системы теплоснабжения в границах своей балансовой и эксплуатационной ответственности, в том числе выполнить слив воды из теплопотребляющих установок по согласованию с Теплоснабжающей организацией.

**6.6.** Потребитель обязан выполнить распоряжения Теплоснабжающей организации о введении графиков и размерах ограничения потребления тепловой энергии.

**6.7.** Потребитель обязан выполнять включение/отключение/ограничение работы теплопотребляющих установок только после получения соответствующего разрешения от диспетчера Теплоснабжающей организации.

**6.8.** Теплоснабжающая организация обязана обеспечить оперативный контроль за выполнением потребителями распоряжений о введении графиков и размерах ограничения потребления тепловой энергии.

## **7. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТЕПЛОСНАБЖАЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО НАЛАДКЕ ТЕПЛОВЫХ СЕТЕЙ, ВНУТРИДОМОВЫХ СЕТЕЙ И ТЕПЛОПОТРЕБЛЯЮЩИХ УСТАНОВОК, А ТАКЖЕ ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ УСЛОВИЙ ЗАКЛЮЧЕННЫХ ДОГОВОРОВ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ В СВЯЗИ С ПРОВЕДЕНИЕМ ТАКИХ МЕРОПРИЯТИЙ**

**7.1.** Потребитель тепловой энергии должен обеспечить исправность (работоспособность) средств измерений, средств и автоматических систем регулирования, управления, предусмотренных проектной документацией, выполняющих функции:

**7.1.1.** Учета тепловой энергии и теплоносителя.

**7.1.2.** Контроля параметров, расходов обратной сетевой воды, конденсата, возвращаемых из теплопотребляющих установок в тепловую сеть.

**7.1.3.** Регулирования и контроля температуры горячей воды.

**7.1.4.** Ограничения перепада давления сетевой воды на вводах тепловой сети в тепловые пункты.

**7.1.5.** Регулирования статического давления в системах отопления при их независимом присоединении.

**7.1.6.** Регулирования расхода тепловой энергии и теплоносителя в системе отопления.

**7.1.7.** Ограничения максимального расхода сетевой воды через тепловой пункт.

**7.2.** В период подготовки к отопительному периоду в тепловых пунктах должны быть выполнены следующие работы:

**7.2.1.** Ревизия (проверка) оборудования, указанного в плане подготовки к работе в отопительный период, с выявлением дефектов, необходимым ремонтом или заменой.

**7.2.2.** Гидравлические испытания на плотность и прочность оборудования, работающего под давлением.

**7.2.3.** Проверка настроечных характеристик и уставок систем регулирования и (или)



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 45 из 72

регуляторов температуры и давления теплоносителя на системы отопления и воды на системы горячего водоснабжения, ограничения расхода сетевой воды через тепловой пункт.

**7.2.4.** Проверка работоспособности приборов и узлов учета тепловой энергии, отсутствие непроектных изменений, соответствия пределов измерений расходомеров приборов учета измеряемым расходам.

**7.2.5.** Вскрытие и очистка фильтров (грязевиков).

**7.2.6.** Очистка проточной части расходомеров и прямых участков узлов учета.

**7.2.7.** Очистка гильз термометров от грязи, заливка нового масла.

**7.2.8.** Замена сальниковых уплотнений и смазки насосных агрегатов.

**7.2.9.** Проверка маркировки оборудования.

**7.2.10.** Проверка выполнения мероприятий по наладке и регулировке гидравлического режима, в том числе по замене сопл элеваторов, ограничительных диафрагм (шайб), изменению настроек регуляторов и других мероприятий.

**7.3.** Проверка выполнения мероприятий по наладке и регулировке гидравлического режима должна проводиться в присутствии представителя Теплоснабжающей организации.

**7.4.** Изменения условий заключенного Договора теплоснабжения в связи с проведением мероприятий по наладке тепловых сетей, внутридомовых сетей и теплопотребляющих установок, в том числе пересмотр величины тепловой нагрузки осуществляется на основании «Правил установления и изменения (пересмотра) тепловых нагрузок» (утв. приказом Министерства регионального развития РФ от 28 декабря 2009 г. N 610).

## **8. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕТА ПОТРЕБЛЯЕМОЙ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ И (ИЛИ) ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ**

**8.1.** Учет принятой Потребителем тепловой энергии осуществляется узлами учета, установленными в точке поставки и допущенными в эксплуатацию в качестве коммерческих в соответствии с требованиями Федерального закона от 23 ноября 2009 г. N 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», «Правил учета тепловой энергии, теплоносителя» (утв. постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2013 г. N 1034) и «Методики осуществления коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя» (утв. приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 17 марта 2014 г. N 99/пр). Перечень приборов учета тепловой энергии приведен в Приложении №5 к Договору.

**8.2.** В случае если точки поставки тепловой энергии на момент заключения настоящего Договора не оборудованы приборами учета тепловой энергии, Потребитель обязан произвести установку и ввод в коммерческую эксплуатацию приборов учета тепловой энергии в сроки, согласованные с Теплоснабжающей организацией, но не более 1 (одного) года с момента заключения настоящего Договора.

**8.3.** Снятие показаний узла учета производится Потребителем ежемесячно. Отчетный период устанавливается с 1 (первого) по последнее число расчетного месяца. Показания предоставляется в Теплоснабжающую организацию в срок до 5 (пятого) числа месяца, следующего за расчетным, способом, позволяющим удостоверить получение, в том числе посредством направления на электронную почту, указанную в реквизитах Договора.

**8.4.** При установке узла (прибора) учета тепловой энергии не в точке поставки, количество учтенной тепловой энергии увеличивается на величину потерь тепловой энергии от места установки узла учета до границы раздела балансовой принадлежности тепловых сетей. Объем тепловых потерь тепловой энергии (теплоносителя) в тепловых сетях Потребителя от границы балансовой принадлежности до точки учета приведен в Приложении №6 к Договору.

**8.5.** Теплоснабжающая организация имеет право установки на узле учета



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 46 из 72

дополнительных приборов для контроля режима подачи и потребления тепловой энергии, теплоносителя в том числе для дистанционного снятия показаний с тепловычислителя, не препятствующих при этом осуществлению коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя и не влияющих на точность и качество измерений.

## 9. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ПО ДОГОВОРУ

**9.1.** Потребители оплачивают фактически потребленную в отчетный период тепловую энергию. Оплата производится на основании предоставленных Теплоснабжающей организацией отчетных документов (счет, счет-фактура, акт приема-передачи тепловой энергии), в течение 7 (семи) рабочих дней с момента подписания акта приема-передачи тепловой энергии, но более чем до 25 (двадцать пятого) числа месяца, следующего за расчетным.

**9.2.** Потребитель тепловой энергии, несвоевременно и (или) не полностью оплативший тепловую энергию по договору теплоснабжения, обязан уплатить единой теплоснабжающей организации (Теплоснабжающей организации) пени в размере 1/130 (одной стотридцатой) [ставки рефинансирования](#) Центрального банка Российской Федерации, действующей на день фактической оплаты, от не выплаченной в срок суммы за каждый день просрочки начиная со следующего дня после дня наступления установленного срока оплаты по день фактической оплаты.

## 10. ПОРЯДОК ОГРАНИЧЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ПОДАЧИ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

**10.1.** Ограничение и прекращение подачи тепловой энергии потребителям может вводиться в следующих случаях:

**10.1.1.** Неисполнение или ненадлежащее исполнение Потребителем обязательств по оплате тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, а также нарушение условий договора о количестве, качестве и значениях термодинамических параметров возвращаемого теплоносителя и (или) нарушения режима потребления тепловой энергии, существенно влияющих на теплоснабжение других потребителей в данной системе теплоснабжения, а также в случае несоблюдения установленных техническими регламентами обязательных требований безопасной эксплуатации теплопотребляющих установок.

**10.1.2.** Прекращение обязательств сторон по договору теплоснабжения.

**10.1.3.** Выявление фактов бездоговорного потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя.

**10.1.4.** Возникновение (угроза возникновения) аварийных ситуаций в системе теплоснабжения.

**10.1.5.** Наличие обращения потребителя о введении ограничения.

**10.1.6.** Иные случаи, предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации.

**10.2.** Порядок ограничения и прекращения подачи тепловой энергии определяется «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации».

## 11. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

**11.1.** Договор теплоснабжения вступает в силу с момента подписания, распространяет свое действие на взаимоотношения Сторон, возникших с момента подачи тепловой энергии Теплоснабжающей организацией, и действует до 31.12.2026, а в части исполнения обязательств до полного их исполнения.

**11.2.** Договор считается продленным на 1 (один) календарный год на тех же условиях, если не менее чем за месяц до окончания срока его действия ни одна из Сторон не заявит о



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 47 из 72

прекращении, изменении Договора или о заключении нового договора.

**11.3.** Стороны оставляют за собой право осуществления документооборота между Сторонами в электронной форме с применением усиленной квалифицированной электронной подписи (далее – КЭП) и с использованием системы электронного документооборота (далее – ЭДО), обеспечивающей обмен открытой и конфиденциальной информацией по телекоммуникационным каналам связи. Стороны признают, что КЭП признается равнозначной собственноручной подписи владельца сертификата и порождает для подписанта юридические последствия в виде установления, изменения и прекращения прав и обязанностей при одновременном соблюдении условий Федерального закона №63-ФЗ от 06.04.2011 «Об электронной подписи». Стороны признают, что полученные через Оператора ЭДО электронные документы, подписанные КЭП равнозначны документам на бумажных носителях, подписанных собственноручной подписью, а также заверенными печатями (при необходимости) и могут применяться в любых правоотношениях в соответствии с законодательством Российской Федерации, в т. ч. в качестве доказательств в суде, а также при рассмотрении споров в досудебном порядке.

**11.4.** Все споры и разногласия, возникающие в связи с исполнением, заключением и расторжением настоящего договора, подлежат разрешению в Арбитражном суде Пермского края. Каждая из сторон имеет право обратиться с заявлением об урегулировании разногласий, возникших при заключении, изменении настоящего договора, в Арбитражный суд.

**11.5.** Претензионный порядок разрешения спора обязателен. Срок рассмотрения претензии составляет 30 (тридцать) календарных дней.

**11.6.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора, как-то: стихийные бедствия, военные действия любого характера, правительственные постановления или распоряжения государственных органов, препятствующие выполнению условий настоящего договора. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана незамедлительно информировать другую сторону о наступлении подобных обстоятельств в письменной форме.

## 12. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1	Акт разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей и Акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон.
Приложение №2	Перечень уполномоченных должностных лиц Сторон, ответственных за выполнение договора.
Приложение №3	Цена и объем тепловой энергии
Приложение №4	Температурный график регулирования отпуска тепла
Приложение №5	Перечень приборов учета Потребителя
Приложение №6	Расчет тепловых потерь в тепловых сетях Потребителя

## 13. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### Теплоснабжающая организация

ПКГУП «КЭС»

Место нахождения (юридический адрес):

617830, Россия, Пермский край,

### Потребитель



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 48 из 72

г. Чернушка, ул. Держинского, д. 11а  
Почтовый адрес: 614107, Пермский край,  
г. Пермь, ул. Лебедева, д. 25  
ИНН 5957000504  
КПП 595701001  
ОГРН 1025902545767  
ОКПО 35194704  
Волго-Вятский банк ПАО Сбербанк  
г. Нижний Новгород  
р/с 40702810349420110474  
к/с 30101810900000000603  
БИК 042202603  
Телефон: +7 (342)258-06-00  
Email: info@chernseti.ru  
Директор

\_\_\_\_\_ / Черепанов В. Р. /



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 49 из 72

Приложение № 1 к Договору теплоснабжения

№ \_\_\_\_\_ -ЦЗ

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

**Акт разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей  
и Акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон**

№ п/п	Наименование объекта	Адрес объекта	Граница ответственности
1			

**Теплоснабжающая организация**

**Потребитель**

Директор

\_\_\_\_\_ / Черепанов В. Р. /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 50 из 72

Приложение № 2 к Договору теплоснабжения

№ \_\_\_\_\_ -ЦЗ

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_

**Перечень уполномоченных должностных лиц Сторон,  
ответственных за выполнение договора**

Теплоснабжающая организация

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Электронная почта	Телефон
1		Инженер-теплотехник	ing.teplo_perm@chernseti.ru	
2		Главный инженер	gi_perm@chernseti.ru	
3				

Потребитель

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Электронная почта	Телефон
1				
2				
3				

**Теплоснабжающая организация**

**Потребитель**

Директор

\_\_\_\_\_ / Черепанов В. Р. /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 51 из 72

Приложение № 4 к Договору теплоснабжения  
№ \_\_\_\_\_ -ЦЗ от «\_\_» \_\_\_\_\_

**Температурный график регулирования отпуска тепла**

Температура наружного воздуха, °С	Температура в подающем трубопроводе (Т1), °С	Температура в обратном трубопроводе (Т2), °С
+8		
+7		
+6		
+5		
+4		
+3		
+2		
+1		
0		
-1		
-2		
-3		
-4		
-5		
-6		
-7		
-8		
-9		
-10		
-11		
-12		
-13		
-14		
-15		
-16		
-17		
-18		
-19		
-20		
-21		
-22		
-23		
-24		
-25		
-26		
-27		
-28		
-29		
-30		
-31		
-32		
-33		
-34		



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница <b>52</b> из <b>72</b>

Температура наружного воздуха, °С	Температура в подающем трубопроводе (Т1), °С	Температура в обратном трубопроводе (Т2), °С
-35		

Теплоснабжающая организация обязана обеспечить поддержание среднесуточной температуры теплоносителя в подающем трубопроводе в точке поставки в соответствии с температурным графиком, с допустимым отклонением не более  $\pm 3$  (три) %.

Потребитель обязан обеспечить поддержание среднесуточной температуры теплоносителя в обратном трубопроводе в точке поставки в соответствии с температурным графиком, с допустимым отклонением не более +5 (пять) %. Понижение температуры сетевой воды в обратных трубопроводах по сравнению с графиком не лимитируется.

**Теплоснабжающая организация**

**Потребитель**

Директор

\_\_\_\_\_ / Черепанов В. Р. /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 53 из 72

Приложение № 5 к Договору теплоснабжения

№ \_\_\_\_\_-ЦЗ от «\_\_» \_\_\_\_\_

**Перечень приборов учета тепловой энергии Потребителя**

№ п/п	Наименование объекта	Адрес объекта и место установки прибора учета тепловой энергии	Тепловычислитель (модель, зав. номер, дата поверки)	Расходомеры (модель, зав. номер, дата поверки)	Датчики температуры (модель, зав. номер, дата поверки)	Датчики давления (модель, зав. номер, дата поверки)
1						
2						
3						



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 54 из 72

Приложение № 6 к Договору теплоснабжения  
№ \_\_\_\_\_ -ЦЗ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

### Расчет тепловых потерь в тепловых сетях Потребителя

№ п/п	Наименование участка	Наружный диаметр трубопроводов на участке Dн, м	Длина участка (в двухтрубном исчислении) L, м	Материальная характеристика, м <sup>2</sup>	Объем, м <sup>3</sup>	Теплоизоляционный материал	Тип прокладки	Год постройки	Тепловые потери, Гкал/год
1									
2									
3									



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 55 из 72

## ДОГОВОР ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ № \_\_\_\_\_

**Кунгурский муниципальный округ** \_\_\_\_\_

Пермское краевое государственное унитарное предприятие «Краевые электрические сети», именуемое в дальнейшем «Теплоснабжающая организация», в лице директора Черепанова Владислава Руфовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Потребитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, далее по тексту именуемые стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

### 14. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

**14.1.** Стороны договорились понимать используемые в договоре термины в следующем значении:

**Потребитель** - лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления;

**Субабонент** – юридическое лицо и индивидуальный предприниматель, объект теплоснабжения которого присоединен к системам теплопотребления Потребителя, и потребляющее тепловую энергию и теплоноситель на основании договора, заключенного с Потребителем.

**Коммерческий учет** - установление количества и качества тепловой энергии, теплоносителя, производимых, передаваемых или потребляемых за определенный период, с помощью приборов учета тепловой энергии, теплоносителя (далее - приборы учета) или расчетным путем в целях использования сторонами при расчетах в соответствии с договорами;

**Узел учета** - техническая система, состоящая из средств измерений и устройств, обеспечивающих учет тепловой энергии, массы (объема) теплоносителя, а также контроль и регистрацию параметров теплоносителя;

**Прибор учета** – средство измерений, включающее технические устройства, которые выполняют функции измерения, накопления, хранения и отображения информации о количестве тепловой энергии, а также о массе (об объеме), температуре, давлении теплоносителя и времени работы приборов;

**Точка поставки** - место исполнения обязательств теплоснабжающей организации или единой теплоснабжающей организации, которое располагается на границе балансовой принадлежности теплопотребляющей установки или тепловой сети потребителя и тепловой сети теплоснабжающей организации, или единой теплоснабжающей организации, или теплосетевой организации либо в точке подключения к бесхозяйной тепловой сети;



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 56 из 72

**Тепловая нагрузка** - количество тепловой энергии, которое может быть принято потребителем тепловой энергии за единицу времени;

**Качество теплоснабжения** - совокупность установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) договором теплоснабжения характеристик теплоснабжения, в том числе термодинамических параметров теплоносителя;

**Режим потребления тепловой энергии** - процесс потребления тепловой энергии, теплоносителя с соблюдением потребителем тепловой энергии обязательных характеристик этого процесса в соответствии с нормативными правовыми актами, в том числе техническими регламентами, и условиями договора теплоснабжения;

**Надежность теплоснабжения** - характеристика состояния системы теплоснабжения, при котором обеспечиваются качество и безопасность теплоснабжения;

## 15. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

**15.1.** Теплоснабжающая организация обязуется поставить (отпустить) Потребителю через присоединенную тепловую сеть в точках поставки коммунальный ресурс «тепловая энергия», а Потребитель обязуется принять тепловую энергию на условиях, предусмотренных настоящим договором, действующим законодательством, и оплатить ее в порядке, сроки и на условиях, определенных настоящим договором и требованиями, отраженными в приложениях к нему, а также выполнять иные обязательства, возложенные на Потребителя в соответствии с условиями настоящего договора.

**15.2.** Точки поставки тепловой энергии определены в акте разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей и акте разграничения эксплуатационной ответственности сторон, оформленных между Теплоснабжающей организацией и Потребителем по каждой точке поставки, в соответствии с Приложением №1 к Договору.

**15.3.** Уполномоченные должностные лица Сторон, ответственные за выполнение договора, указаны в Приложении №2 к Договору.

## 16. ЦЕНА И ОБЪЕМ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ (МОЩНОСТИ) И (ИЛИ) ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЙ ПОСТАВКАМ ТЕПЛОСНАБЖАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПРИОБРЕТЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

**16.1.** Цена договора теплоснабжения и объем тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, подлежащий поставкам Теплоснабжающей организацией и приобретению Потребителем указан в Приложении №3 к Договору.

**16.2.** Расчеты за тепловую энергию производятся по тарифам (ценам), установленным в соответствии с постановлениями уполномоченных органов регулирования. На момент заключения настоящего договора таким органом регулирования является Министерство тарифного регулирования и энергетики Пермского края. Изменение тарифов в период действия настоящего договора не требует его переоформления. Величины тарифов доводятся до Потребителя путем размещения на сайте Теплоснабжающей организации в сети Интернет, и подлежат применению с даты, установленной в постановлении органа регулирования.

## 17. ВЕЛИЧИНА ТЕПЛОВОЙ НАГРУЗКИ ТЕПЛОПОТРЕБЛЯЮЩИХ УСТАНОВОК ПОТРЕБИТЕЛЯ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ, ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ, РЕЖИМ ПОТРЕБЛЕНИЯ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ

**17.1.** Величина тепловой нагрузки теплопотребляющих установок Потребителя тепловой энергии, диапазон давления теплоносителя в подающем трубопроводе и величина



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 57 из 72

максимального расхода теплоносителей указаны в Приложении №3 к Договору.

**17.2.** Температура теплоносителя в подающем трубопроводе определяется по температурному графику регулирования отпуска тепла с источника тепловой энергии, предусмотренному схемой теплоснабжения.

**17.3.** Потребитель обязан соблюдать режим потребления тепловой энергии в части не превышения значения максимального расхода теплоносителя, потребляемого из тепловой сети, в соответствии с Приложением №3 к Договору, и значения фактической температуры теплоносителя в обратном трубопроводе, в соответствии с Приложением №4 к Договору.

**17.4.** Потребитель обязан соблюдать Режим потребления тепловой энергии, установленный «Правилами технической эксплуатации объектов теплоснабжения и теплопотребляющих установок» (утверждены [приказом](#) Минэнерго России от 14 мая 2025 г. N 511) и другими нормативно-правовыми актами в сфере теплоснабжения Российской Федерации.

**17.5.** Теплоснабжающая организация обязуется соблюдать в точке поставки тепловой энергии следующие параметры качества:

**17.5.1.** Параметр качества «температура теплоносителя в подающем трубопроводе». Значение температуры теплоносителя в подающем трубопроводе определяется на основании показаний узла учета как значение фактической среднесуточной температуры теплоносителя в подающем трубопроводе, в пределах отклонений, предусмотренных «Правилами технической эксплуатации объектов теплоснабжения и теплопотребляющих установок», и увеличенной на величину погрешности измерения, установленную заводом-изготовителем средств измерений, в сравнении с температурным графиком регулирования отпуска тепла с источника тепловой энергии, предусмотренном схемой теплоснабжения.

**17.5.2.** Параметр качества «давление теплоносителя в подающем трубопроводе». Значение давления теплоносителя в подающем трубопроводе определяется на основании показаний узла учета как значение фактического среднесуточного давления теплоносителя в подающем трубопроводе, в пределах отклонений, предусмотренных «Правилами технической эксплуатации объектов теплоснабжения и теплопотребляющих установок», и увеличенного на величину погрешности измерения, установленную заводом-изготовителем средств измерений, в сравнении с диапазоном давления теплоносителя в подающем трубопроводе, установленном Приложением №3 к Договору.

**17.6.** Потребитель тепловой энергии обязуется соблюдать в точке поставки тепловой энергии параметр качества возвращаемого теплоносителя «температура теплоносителя в обратном трубопроводе». Значение температуры теплоносителя в обратном трубопроводе определяется на основании показаний узла учета как значение фактической среднесуточной температуры теплоносителя в обратном трубопроводе, в пределах отклонений, предусмотренных «Правилами технической эксплуатации объектов теплоснабжения и теплопотребляющих установок», и увеличенной на величину погрешности измерения, установленную заводом-изготовителем средств измерений, в сравнении с Приложением №4 к Договору.

**17.7.** При определении значений температуры теплоносителя в подающем и обратном трубопроводе в соответствии с температурным графиком регулирования отпуска тепла с источника тепловой энергии значение температуры наружного воздуха принимается по фактической среднесуточной температуре наружного воздуха за отчетный период по данным метеорологических наблюдений ближайшей к объекту теплопотребления метеостанции территориального органа исполнительной власти, осуществляющего функции оказания государственных услуг в области гидрометеорологии.

## **18. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К ПАРАМЕТРАМ КАЧЕСТВА ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ, НАРУШЕНИЕ РЕЖИМА ПОТРЕБЛЕНИЯ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ УСЛОВИЙ О КОЛИЧЕСТВЕ, КАЧЕСТВЕ И ЗНАЧЕНИЯХ**



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 58 из 72

## ТЕРМОДИНАМИЧЕСКИХ ПАРАМЕТРОВ ВОЗВРАЩАЕМОГО ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ

**18.1.** За нарушение обязательств по настоящему договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**18.2.** Потребитель несет ответственность за нарушение режима потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя, в том числе ответственность за нарушение условий о количестве, качестве и значениях термодинамических параметров возвращаемого теплоносителя в точке поставки тепловой энергии.

**18.3.** В случае превышения Потребителем максимального часового расхода теплоносителя более чем на 5% Теплоснабжающая организация взимает с Потребителя неустойку (НДС не облагается), которая рассчитывается за каждые сутки расчетного периода, в которые происходило превышение, по формуле:

$$S1 = G1(\text{перерасход}) \times c_p \times \rho \times t1 \times \text{Цтэ} \times 10^{-3}, \text{ (руб.)}, \text{ где}$$

$G1(\text{перерасход})$  – разница максимального среднечасового значения расхода теплоносителя в подающем трубопроводе за сутки по показаниям узла учета и максимального значения расхода, определенного Приложением №3 к Договору, увеличенного на 5%, умноженная на 24 часа, м<sup>3</sup>

$c_p$  - удельная теплоемкость воды, ккал/(кг·°C). Величина  $c_p$  принимается равной 1 ккал/(кг·°C);

$\rho$  – плотность теплоносителя, т/м<sup>3</sup>. Величина  $\rho$  принимается равной 1 т/м<sup>3</sup>.

$t1$  – среднесуточная температура теплоносителя в подающем трубопроводе, °C.

$\text{Цтэ}$  – цена (тариф) на тепловую энергию, руб./Гкал.

**18.4.** В случае превышения Потребителем температуры теплоносителя в обратном трубопроводе ( $t2$ ) в точке поставки тепловой энергии более чем на 5% от значений, установленных в Приложении №4 к Договору, Теплоснабжающая организация взимает с Потребителя неустойку (НДС не облагается), которая рассчитывается за каждые сутки расчетного периода, в которые происходило превышение, по формуле:

$$S2 = m2 \times c_p \times t(\text{перегрев}) \times \text{Цтэ} \times 10^{-3}, \text{ (руб.)}, \text{ где}$$

$m2$  – фактический массовый расход теплоносителя в обратном трубопроводе за сутки, т;

$c_p$  - удельная теплоемкость воды, ккал/(кг·°C). Величина  $c_p$  принимается равной 1 ккал/(кг·°C);

$t(\text{перегрев})$  – разница между фактической среднесуточной температурой теплоносителя в обратном трубопроводе за сутки по показаниям узла учета, увеличенной на 5%, и среднесуточной температурой теплоносителя в обратном трубопроводе, установленной Приложением №4 к Договору, °C.

$\text{Цтэ}$  – цена (тариф) на тепловую энергию, руб./Гкал.

**18.5.** Теплоснабжающая организация не несет ответственности перед Потребителем за снижение параметров теплоносителя и недоотпуск тепловой энергии, обусловленные нарушением условий договора или законодательства Российской Федерации со стороны Потребителя.

**18.6.** Теплоснабжающая организация не несет ответственности за соответствие параметров качества «давление теплоносителя в подающем трубопроводе» и «температура теплоносителя в подающем трубопроводе» в случае, если отклонение указанных параметров возникло по причине работы (или неисправности) оборудования, в том числе позволяющего производить качественное и/или количественное регулирование потребления тепловой энергии, в теплоснабжающих энергоустановках Потребителя.

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 59 из 72

## **19. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ТЕПЛОСНАБЖАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ НАДЕЖНОСТИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ И С ПРАВИЛАМИ ОРГАНИЗАЦИИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ, УТВЕРЖДЕННЫМИ ПРАВИТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, И СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ**

**19.1.** Теплоснабжающая организация обязуется обеспечивать надежность теплоснабжения Потребителя в соответствии с «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации» (утв. [постановлением](#) Правительства РФ от 8 августа 2012 г. N 808).

**19.2.** В случае аварийных ситуаций на источнике тепловой энергии и (или) на тепловых сетях в течение всего ремонтно-восстановительного периода допускается снижение температуры внутреннего воздуха в помещениях на период ликвидации аварийных ситуаций, но не более 54 часов, в отапливаемых помещениях (в жилых и общественных зданиях - до +12 °С, в промышленных зданиях - до +8 °С).

**19.3.** Графики ограничений потребителей в случае угрозы возникновения аварийной ситуации вводятся в действие единой теплоснабжающей организацией по решению органа местного самоуправления поселения, муниципального округа, городского округа, органа исполнительной власти городов федерального значения.

**19.4.** Об ограничениях теплоснабжения теплоснабжающая организация сообщает потребителям:

**19.4.1.** При возникновении дефицита тепловой мощности и отсутствии резервов на источниках тепловой энергии - за 10 часов до начала ограничений.

**19.4.2.** При дефиците топлива - не более чем за 24 часа до начала ограничений.

**19.4.3.** При аварийных ситуациях, требующих принятия безотлагательных мер, осуществляется срочное введение графиков ограничения и отключения с последующим в течение 1 часа оповещением потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности отключения.

**19.5.** На основе ожидаемых сроков и длительности ограничения Потребитель обязан выполнить действия по защите от размораживания системы теплоснабжения в границах своей балансовой и эксплуатационной ответственности, в том числе выполнить слив воды из теплоснабжающих установок по согласованию с Теплоснабжающей организацией.

**19.6.** Потребитель обязан выполнять распоряжения Теплоснабжающей организации о введении графиков и размерах ограничения потребления тепловой энергии.

**19.7.** Потребитель обязан выполнять включение/отключение/ограничение работы теплоснабжающих установок только после получения соответствующего разрешения от диспетчера Теплоснабжающей организации.

**19.8.** Теплоснабжающая организация обязана обеспечить оперативный контроль за выполнением потребителями распоряжений о введении графиков и размерах ограничения потребления тепловой энергии.

## **20. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТЕПЛОСНАБЖАЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО НАЛАДКЕ ТЕПЛОВЫХ СЕТЕЙ, ВНУТРИДОМОВЫХ СЕТЕЙ И ТЕПЛОПОТРЕБЛЯЮЩИХ УСТАНОВОК, А ТАКЖЕ ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ УСЛОВИЙ ЗАКЛЮЧЕННЫХ ДОГОВОРОВ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ В СВЯЗИ С ПРОВЕДЕНИЕМ ТАКИХ МЕРОПРИЯТИЙ**

**20.1.** Потребитель тепловой энергии должен обеспечить исправность (работоспособность) средств измерений, средств и автоматических систем регулирования, управления, предусмотренных проектной документацией, выполняющих функции:

**20.1.1.** Учета тепловой энергии и теплоносителя.



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 60 из 72

**20.1.2.** Контроля параметров, расходов обратной сетевой воды, конденсата, возвращаемых из теплопотребляющих установок в тепловую сеть.

**20.1.3.** Регулирования и контроля температуры горячей воды.

**20.1.4.** Ограничения перепада давления сетевой воды на вводах тепловой сети в тепловые пункты.

**20.1.5.** Регулирования статического давления в системах отопления при их независимом присоединении.

**20.1.6.** Регулирования расхода тепловой энергии и теплоносителя в системе отопления.

**20.1.7.** Ограничения максимального расхода сетевой воды через тепловой пункт.

**20.2.** В период подготовки к отопительному периоду в тепловых пунктах должны быть выполнены следующие работы:

**20.2.1.** Ревизия (проверка) оборудования, указанного в плане подготовки к работе в отопительный период, с выявлением дефектов, необходимым ремонтом или заменой.

**20.2.2.** Гидравлические испытания на плотность и прочность оборудования, работающего под давлением.

**20.2.3.** Проверка настроечных характеристик и уставок систем регулирования и (или) регуляторов температуры и давления теплоносителя на системы отопления и воды на системы горячего водоснабжения, ограничения расхода сетевой воды через тепловой пункт.

**20.2.4.** Проверка работоспособности приборов и узлов учета тепловой энергии, отсутствие непроектных изменений, соответствия пределов измерений расходомеров приборов учета измеряемым расходам.

**20.2.5.** Вскрытие и очистка фильтров (грязевиков).

**20.2.6.** Очистка проточной части расходомеров и прямых участков узлов учета.

**20.2.7.** Очистка гильз термометров от грязи, заливка нового масла.

**20.2.8.** Замена сальниковых уплотнений и смазки насосных агрегатов.

**20.2.9.** Проверка маркировки оборудования.

**20.2.10.** Проверка выполнения мероприятий по наладке и регулировке гидравлического режима, в том числе по замене сопл элеваторов, ограничительных диафрагм (шайб), изменению настроек регуляторов и других мероприятий.

**20.3.** Проверка выполнения мероприятий по наладке и регулировке гидравлического режима должна проводиться в присутствии представителя Теплоснабжающей организации.

**20.4.** Изменения условий заключенного Договора теплоснабжения в связи с проведением мероприятий по наладке тепловых сетей, внутридомовых сетей и теплопотребляющих установок, в том числе пересмотр величины тепловой нагрузки осуществляется на основании «Правил установления и изменения (пересмотра) тепловых нагрузок» (утв. приказом Министерства регионального развития РФ от 28 декабря 2009 г. N 610).

## **21. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕТА ПОТРЕБЛЯЕМОЙ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ И (ИЛИ) ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ**

**21.1.** Учет принятой Потребителем тепловой энергии осуществляется узлами учета, установленными в точке поставки и допущенными в эксплуатацию в качестве коммерческих в соответствии с требованиями Федерального закона от 23 ноября 2009 г. N 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», «Правил учета тепловой энергии, теплоносителя» (утв. постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2013 г. N 1034) и «Методики осуществления коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя» (утв. приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 17 марта 2014 г. N 99/пр).

**21.2.** В случае если точки поставки тепловой энергии на момент заключения



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 61 из 72

настоящего Договора не оборудованы приборами учета тепловой энергии, Потребитель обязан произвести установку и ввод в коммерческую эксплуатацию приборов учета тепловой энергии в сроки, согласованные с Теплоснабжающей организацией, но не более 1 (одного) года с момента заключения настоящего Договора.

**21.3.** Снятие показаний узла учета производится Потребителем ежемесячно. Отчетный период устанавливается с 1 (первого) по последнее число расчетного месяца. Показания предоставляется в Теплоснабжающую организацию в срок до 5 (пятого) числа месяца, следующего за расчетным, способом, позволяющим удостоверить получение, в том числе посредством направления на электронную почту, указанную в реквизитах Договора.

**21.4.** При установке узла (прибора) учета тепловой энергии не в точке поставки, количество учтенной тепловой энергии увеличивается на величину потерь тепловой энергии от места установки узла учета до границы раздела балансовой принадлежности тепловых сетей. Объем тепловых потерь тепловой энергии (теплоносителя) в тепловых сетях Потребителя от границы балансовой принадлежности до точки учета приведен в Приложении №5 к Договору.

**21.5.** Теплоснабжающая организация имеет право установки на узле учета дополнительных приборов для контроля режима подачи и потребления тепловой энергии, теплоносителя в том числе для дистанционного снятия показаний с тепловычислителя, не препятствующих при этом осуществлению коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя и не влияющих на точность и качество измерений.

## 22. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ПО ДОГОВОРУ

**22.1.** Потребители оплачивают фактически потребленную в отчетный период тепловую энергию в срок до 10 (десятого) числа месяца, следующего за отчетным.

**22.2.** Потребитель тепловой энергии, несвоевременно и (или) не полностью оплативший тепловую энергию по договору теплоснабжения, обязан уплатить единой теплоснабжающей организации (Теплоснабжающей организации) пени в размере 1/130 (одной стотридцатой) [ставки рефинансирования](#) Центрального банка Российской Федерации, действующей на день фактической оплаты, от не выплаченной в срок суммы за каждый день просрочки начиная со следующего дня после дня наступления установленного срока оплаты по день фактической оплаты.

## 23. ПОРЯДОК ОГРАНИЧЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ПОДАЧИ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

**23.1.** Ограничение и прекращение подачи тепловой энергии потребителям может вводиться в следующих случаях:

**23.1.1.** Неисполнение или ненадлежащее исполнение Потребителем обязательств по оплате тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, а также нарушение условий договора о количестве, качестве и значениях термодинамических параметров возвращаемого теплоносителя и (или) нарушения режима потребления тепловой энергии, существенно влияющих на теплоснабжение других потребителей в данной системе теплоснабжения, а также в случае несоблюдения установленных техническими регламентами обязательных требований безопасной эксплуатации теплопотребляющих установок.

**23.1.2.** Прекращение обязательств сторон по договору теплоснабжения.

**23.1.3.** Выявление фактов бездоговорного потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя.

**23.1.4.** Возникновение (угроза возникновения) аварийных ситуаций в системе теплоснабжения.

**23.1.5.** Наличие обращения потребителя о введении ограничения.

**23.1.6.** Иные случаи, предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации.



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 62 из 72

Федерации.

**23.2.** Порядок ограничения и прекращения подачи тепловой энергии определяется «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации».

## **24. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ**

**24.1.** Договор теплоснабжения вступает в силу с момента подписания, распространяет свое действие на взаимоотношения Сторон, возникших с \_\_\_\_\_ и действует до \_\_\_\_\_, а в части исполнения обязательств до полного их исполнения.

**24.2.** Договор считается продленным на 1 (один) календарный год на тех же условиях, если не менее чем за месяц до окончания срока его действия ни одна из Сторон не заявит о прекращении, изменении Договора или о заключении нового договора.

**24.3.** Стороны оставляют за собой право осуществления документооборота между Сторонами в электронной форме с применением усиленной квалифицированной электронной подписи (далее – КЭП) и с использованием системы электронного документооборота (далее – ЭДО), обеспечивающей обмен открытой и конфиденциальной информацией по телекоммуникационным каналам связи. Стороны признают, что КЭП признается равнозначной собственноручной подписи владельца сертификата и порождает для подписанта юридические последствия в виде установления, изменения и прекращения прав и обязанностей при одновременном соблюдении условий Федерального закона №63-ФЗ от 06.04.2011 «Об электронной подписи». Стороны признают, что полученные через Оператора ЭДО электронные документы, подписанные КЭП равнозначны документам на бумажных носителях, подписанных собственноручной подписью, а также заверенными печатями (при необходимости) и могут применяться в любых правоотношениях в соответствии с законодательством Российской Федерации, в т. ч. в качестве доказательств в суде, а также при рассмотрении споров в досудебном порядке.

**24.4.** Все споры и разногласия, возникающие в связи с исполнением, заключением и расторжением настоящего договора, подлежат разрешению в Арбитражном суде Пермского края. Каждая из сторон имеет право обратиться с заявлением об урегулировании разногласий, возникших при заключении, изменении настоящего договора, в Арбитражный суд.

**24.5.** Претензионный порядок разрешения спора обязателен. Срок рассмотрения претензии составляет 30 (тридцать) календарных дней.

**24.6.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора, как-то: стихийные бедствия, военные действия любого характера, правительственные постановления или распоряжения государственных органов, препятствующие выполнению условий настоящего договора. Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана незамедлительно информировать другую сторону о наступлении подобных обстоятельств в письменной форме.

## **25. ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение №1	Акт разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей и Акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон.
Приложение №2	Перечень уполномоченных должностных лиц Сторон, ответственных за выполнение договора.
Приложение №3	Цена и объем тепловой энергии
Приложение №4	Температурный график регулирования отпуска тепла



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница <b>63</b> из <b>72</b>

Приложение №5 Расчет тепловых потерь в тепловых сетях Потребителя

## 26. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### Теплоснабжающая организация

ПКГУП «КЭС»

Место нахождения (юридический адрес):

617830, Россия, Пермский край,

г. Чернушка, ул. Дзержинского, д. 11а

Почтовый адрес: 614064, Пермский край,

г. Пермь, ул. Усольская, д. 15к1

ИНН 5957000504

КПП 595701001

ОГРН 1025902545767

ОКПО 35194704

Волго-Вятский банк ПАО Сбербанк

г. Нижний Новгород

р/с 40702810349420110474

к/с 30101810900000000603

БИК 042202603

Телефон: +7 (342)258-06-00

Email: info@chernseti.ru

Директор

### Потребитель

\_\_\_\_\_ / Черепанов В. Р. /



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 64 из 72

Приложение № 1 к Договору теплоснабжения  
№ \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_

**Акт разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей  
и Акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон**

№ п/п	Наименование объекта	Адрес объекта	Граница ответственности
1			

**Теплоснабжающая организация**

**Потребитель**

Директор

\_\_\_\_\_ / Черепанов В. Р. /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 65 из 72

Приложение № 2 к Договору теплоснабжения  
№ \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_

**Перечень уполномоченных должностных лиц Сторон,  
ответственных за выполнение договора**

Теплоснабжающая организация

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Электронная почта	Телефон
1		Инженер-теплотехник	ing.teplo_perm@chernseti.ru	
2		Главный инженер	gi_perm@chernseti.ru	

Потребитель

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Электронная почта	Телефон
1				
2				
3				

**Теплоснабжающая организация**

**Потребитель**

Директор

\_\_\_\_\_ / Черепанов В. Р. /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 66 из 72

Приложение № 4 к Договору теплоснабжения  
№ \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_

**Температурный график регулирования отпуска тепла**

Температура наружного воздуха, °С	Температура в подающем трубопроводе (Т1), °С	Температура в обратном трубопроводе (Т2), °С
+8		
+7		
+6		
+5		
+4		
+3		
+2		
+1		
0		
-1		
-2		
-3		
-4		
-5		
-6		
-7		
-8		
-9		
-10		
-11		
-12		
-13		
-14		
-15		
-16		
-17		
-18		
-19		
-20		
-21		
-22		
-23		
-24		
-25		
-26		
-27		
-28		
-29		
-30		
-31		
-32		
-33		
-34		



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 67 из 72

Температура наружного воздуха, °С	Температура в подающем трубопроводе (Т1), °С	Температура в обратном трубопроводе (Т2), °С
-35		

Теплоснабжающая организация обязана обеспечить поддержание среднесуточной температуры теплоносителя в подающем трубопроводе в точке поставки в соответствии с температурным графиком, с допустимым отклонением не более  $\pm 3$  (три) %.

Потребитель обязан обеспечить поддержание среднесуточной температуры теплоносителя в обратном трубопроводе в точке поставки в соответствии с температурным графиком, с допустимым отклонением не более +5 (пять) %. Понижение температуры сетевой воды в обратных трубопроводах по сравнению с графиком не лимитируется.

**Теплоснабжающая организация**

**Потребитель**

Директор

\_\_\_\_\_ / Черепанов В. Р. /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /



Приложение № 5 к Договору теплоснабжения

№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_

**Расчет тепловых потерь в тепловых сетях Потребителя**

№ п/п	Наименование участка	Наружный диаметр трубопроводов на участке Dн, м	Длина участка (в двухтрубном исчислении) L, м	Материальная характеристика, м <sup>2</sup>	Объем, м <sup>3</sup>	Теплоизоляционный материал	Тип прокладки	Год постройки	Тепловые потери, Гкал/год
1									
2									
3									



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 69 из 72

**Приложение № 2 Перечень документов,  
необходимых для заключения договора  
теплоснабжения**

***Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения***

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

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

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

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

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

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

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

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

– документы, подтверждающие полномочия лица, подписывающего заявление и договор от имени заявителя (выписка из протокола (решения, приказа и др.) о



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 70 из 72

назначении на должность руководителя или доверенность на подписание договора, если договор подписывает не руководитель;

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

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

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

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

– Свидетельство о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

– Документы, подтверждающие полномочия лица, подписывающего заявление и договор от имени заявителя (выписка из протокола (решения, приказа и др.) о назначении на должность руководителя или доверенность на подписание договора, если договор подписывает не руководитель;

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

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

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

Для Управляющей организации:

- если собственниками помещений в многоквартирном доме в качестве способа управления выбрано управление Управляющей организацией, – протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе в качестве способа управления многоквартирным домом управление Управляющей организацией, и протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе Управляющей организации в лице той Управляющей организации, которая обращается с заявкой (офертой), а также договор управления многоквартирным домом (если таковой заключен);



ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 71 из 72

- если Управляющая организация выбрана по конкурсу органом местного самоуправления – протокол открытого конкурса по выбору Управляющей организации и (или) договор управления многоквартирным домом (если таковой заключен);

- если Управляющая организация привлечена для управления многоквартирным домом товариществом или кооперативом, – протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе Управляющей организации, и (или) договор управления многоквартирным домом, заключенный между товариществом или кооперативом и Управляющей организацией.

Для товарищества собственников жилья или кооператива:

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

- устав товарищества или кооператива;

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

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

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

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

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

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

ПКГУП «КЭС»	Стандарт качества обслуживания, единой теплоснабжающей организацией – ПКГУП «КЭС», потребителей тепловой энергии	РГ
		Редакция - 1
		Страница 72 из 72

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

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

Документы, прилагаемые к заявлению о заключении договора, подаются в виде копий, подписанных уполномоченным лицом потребителя и заверенных печатью потребителя (при наличии печати).

Потребитель вправе представить копии таких документов, заверенные лицом, уполномоченным в соответствии с законодательством Российской Федерации на совершение действий по их заверению.

Потребитель, при подаче заявления и документов в месте нахождения ЕТО вправе представить незаверенные копии документов, прилагаемых к заявлению, с одновременным предъявлением оригиналов таких документов для сверки их идентичности, после чего на копиях таких документов ЕТО делаются отметки о соответствии подлинности копий документов оригиналам, при этом оригиналы возвращаются потребителю.

