

**СТАНДАРТЫ**  
**качества обслуживания единой теплоснабжающей**  
**организацией ООО «Байкальская энергетическая**  
**компания» потребителей тепловой энергии в**  
**ценовых зонах теплоснабжения**

## Содержание

1. Общие положения .....	3
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) .....	10
5. Правила ценообразования. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию .....	10
6. Порядок организации обслуживания потребителей .....	10
6.1. Очное и дистанционное (заочное) обслуживание потребителей .....	11
6.2. Типовой алгоритм обслуживания потребителя.....	13
6.3. Организация обратной связи с потребителем (для благодарностей, жалоб, предложений и отзывов о работе Компании).....	13
6.4. Контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей .....	14
6.5. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов) .....	14
7. Порядок приема и рассмотрения ЕТО 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.....	15
8. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета .....	17
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 .....	19
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение .....	19

## 1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ООО «Байкальская энергетическая компания» (далее – ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарты) разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190–ФЗ "О теплоснабжении" и в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с потребителями ЕТО в муниципальных образованиях, отнесенных к ценовым зонам теплоснабжения.

1.2. Настоящие Стандарты обеспечивают:

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

Настоящие Стандарты могут быть изменены и дополнены по решению ЕТО, с учетом требований надзорных органов, интересов потребителей тепловой энергии и иных заинтересованных лиц.

1.3. Обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии в ценовых зонах теплоснабжения, осуществляется на основании заключенных с ЕТО договоров теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО в соответствии с настоящими Стандартами и применимыми требованиями законодательства Российской Федерации.

1.4. Реализация разделов 2 – 9 Стандартов полностью или частично может осуществляться ЕТО с привлечением третьих лиц на основании гражданско-правовых договоров. На момент окончания переходного периода в ценовой зоне теплоснабжения реализация разделов 2 – 9 Стандартов осуществляется ООО «Иркутскэнергосбыт» на основании агентского договора, заключенного с ЕТО.

1.5. Термины и определения.

Заявитель – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение 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 тепловым сетям или выдавать тепловую энергию, производимую на источнике тепловой энергии, в систему теплоснабжения.

Заявка на подключение – обращение заявителя, содержащее документы и сведения, необходимые для заключения договора о подключении в соответствии

с Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 05.07.2018 № 787.

Плата за подключение – плата, которую вносят лица, осуществляющие строительство здания, строения, сооружения, подключаемого (технологически присоединяемого) к системе теплоснабжения, а также плата, которую вносят лица, осуществляющие реконструкцию здания, строения, сооружения в случае, если данная реконструкция влечет за собой увеличение тепловой нагрузки реконструируемого здания, строения, сооружения.

Потребитель тепловой энергии (далее – потребитель) – лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплopotребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг в части горячего водоснабжения и отопления.

Исполнитель коммунальных услуг – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальных услуг коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению.

Потребитель коммунальных услуг – собственник жилого помещения в многоквартирном доме, жилого дома, домовладения, а также лицо, пользующееся на ином законном основании жилым помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению.

Автоматизированная система коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя – комплекс устройств, предназначенных для дистанционного (удаленного) получения архивов данных приборов коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, в том числе дистанционного съема показаний.

#### 1.6. Сокращения, используемые в рамках настоящих Стандартов.

ЕТО – единая теплоснабжающая организация ООО «Байкальская энергетическая компания»;

Стандарты – стандарты качества обслуживания потребителей ЕТО;

АСКУТЭ – автоматизированная система коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя;

Правила № 808 – Правила организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808;

Правила № 124 – Правила, обязательные при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 № 124;

Правила № 354 – Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354;

Перечень документов – перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения (Приложение № 2 к настоящим Стандартам);

Сервисный центр – Сервисный центр ООО «Иркутскэнергосбыт»;

Личный кабинет – on-line сервис, позволяющий получить доступ к персонализированной информации потребителя, обеспечивает рассмотрение, обработку и выполнение заявок и обращений потребителей, поступающих через сеть «Интернет», дает возможность передать показания приборов учета и произвести оплату за потребленные услуги в режиме on-line;

СМС-сервис – мобильный сервис, позволяющий передать показания индивидуальных приборов учета, уточнить номер лицевого счета и задолженность посредством смс-сообщения, получить уведомление о готовности документов или об истечении их срока действия;

Бот-консультант ООО «Иркутскэнергосбыт» – (робот-консультант или программа собеседник) – бесплатный on-line сервис, позволяющий получить доступ к наиболее востребованным услугам компании в мессенджере, на сайте и в социальных сетях.

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

2.1. ЕТО, 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 ЕТО в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и типовой формой договора (за исключением договоров, заключаемых с исполнителями коммунальных услуг и с потребителями коммунальных услуг), утвержденной ЕТО и приведенной в Приложении № 1 к настоящим Стандартам.

В переходный период порядок заключения договора теплоснабжения регламентируется положениями пунктов 41(1) – 41(5) Правил № 808.

2.3. Договор теплоснабжения между ЕТО и исполнителем коммунальных услуг заключается в предусмотренных законом случаях и в порядке, установленном Правилами № 124.

2.4. Заключение договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению, с потребителями коммунальных услуг при наличии законных оснований для заключения таких договоров, осуществляется в порядке, установленном Правилами № 354.

2.5. После окончания переходного периода потребитель для заключения договора теплоснабжения с ЕТО если иное не предусмотрено Правилами № 124 и Правилами № 354, направляет ЕТО заявку на заключение договора теплоснабжения, соответствующую требованиям пункта 2.6 настоящих Стандартов, с приложением документов, указанных в Перечне документов (Приложение №2).

Заявка может быть подана непосредственно в центре обслуживания потребителей, расположенном по адресу, указанному в разделе 6 настоящих

Стандартов или направлена по почте (с приложением необходимых документов, указанных в Перечне документов) по адресу для приема почтовых отправлений, указанному в разделе 6 настоящих Стандартов.

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

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

2.7. В случае отсутствия в заявке сведений, указанных в пункте 2.6 настоящих Стандартов, и (или) документов, указанных в Перечне документов (приложение № 2 к настоящим Стандартам), ЕТО в течение 3 рабочих дней со дня получения таких документов направляет заявителю предложение о предоставлении недостающих сведений и (или) документов. Необходимые сведения и (или) документы должны быть предоставлены в течение 10 рабочих дней. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

2.8. ЕТО 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 ЕТО.

2.9. В случае непредставления заявителем сведений, указанных в пункте 2.6 настоящих Стандартов, или документов, указанных в Перечне документов (приложение № 2 к настоящим Стандартам), или несоответствия заявки условиям подключения к тепловым сетям ЕТО по истечении 30 дней со дня

направления заявителю предложения о представлении необходимых сведений и документов в письменной форме уведомляет заявителя об отказе в заключении договора теплоснабжения с указанием причин такого отказа.

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

а) владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, в случае если в нежилом здании имеется один тепловой ввод;

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

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

г) владельцем нежилого помещения в многоквартирном доме.

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

Договор теплоснабжения, заключенный с ЕТО в течение переходного периода, вступает в силу со дня окончания переходного периода.

2.12. Информацию о состоянии процесса заключения договора можно узнать по контактным данным, указанным на официальном сайте ООО «Иркутскэнергосбыт».

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

3.1. Получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с условиями настоящих Стандартов и положениями договора теплоснабжения.

ЕТО ежемесячно формирует и направляет потребителю счета на оплату поставленной тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя (в том числе в отношении промежуточных платежей, указанных в настоящем разделе Стандартов) в сроки, позволяющие потребителю произвести оплату за поставленную тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель на условиях заключенного договора теплоснабжения.

Счета на оплату тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя направляются ЕТО потребителям тепловой энергии различными способами, в том числе посредством курьерской доставки, почтовым отправлением по адресу потребителя для получения юридически значимых сообщений, путем направления факса, а также в электронном виде с использованием усиленной

квалифицированной электронной подписи путем направления сообщения на электронную почту потребителя, указанную в заключенном договоре теплоснабжения.

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

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

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 коммунальных услуг на бытовые нужды) ЕТО оформляет товарную накладную за фактически принятое количество тепловой энергии (мощности) и (или) теплоноситель и счет-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. Оплата за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель производится потребителем (за исключением бюджетных, казенных и автономных учреждений, казенных предприятий, исполнителей коммунальных услуг) в следующем порядке:

- до 18 числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 35% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;
- до последнего числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 50% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;



- до 10 числа месяца, следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель с учетом средств, ранее внесенных потребителем.

3.1.4. Бюджетные, казенные и автономные учреждения, казенные предприятия производят оплату за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель в следующем порядке:

- до 18 числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 30% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;

- до 10 числа месяца, следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель с учетом средств, ранее внесенных потребителем.

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

- платежи за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель в пользу ЕТО не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления исполнителю 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).

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

3.2. Платежные документы на оплату коммунальных услуг, направленные по электронной почте, 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 ЕТО 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)**

Размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), поставляемую потребителям в ценовых зонах теплоснабжения, публикуется на официальном сайте ООО «Байкальская энергетическая компания» по адресу <https://www.bec-company.ru/>, а также на официальном сайте ООО «Иркутскэнергосбыт» по адресу <https://sbyt.irkutskenergo.ru> не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования в соответствии со Стандартами раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования.

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

Для потребителей тепловой энергии и (или) теплоносителя в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации может быть установлена дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) в соответствии с решениями об утверждении предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), принимаемыми органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов.

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

#### **6. Порядок организации обслуживания потребителей**

Порядок организации обслуживания потребителей определяет:

- порядок очного и дистанционного (заочного) обслуживания потребителей, включая перечень офисов очного обслуживания с указанием адресов и часов работы, номеров телефонов, адреса электронной почты, предельного (максимального) времени обслуживания потребителей;
- требования к персоналу, обслуживающему потребителей (внешний вид, содержание рабочего места и форма общения с потребителями);
- типовой алгоритм обслуживания потребителя;
- принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов);

- организацию обратной связи с потребителем (для благодарностей, жалоб, предложений и отзывов о работе);
- контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей.

## **6.1. Очное и дистанционное (заочное) обслуживание потребителей**

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

Очное обслуживание потребителей осуществляется в офисах ООО «Иркутскэнергосбыт».

Информация об адресах и режиме работы офисов ООО «Иркутскэнергосбыт» размещена на официальном сайте ООО «Иркутскэнергосбыт» (<https://sbyt.irkutskenergo.ru>)

На информационных стендах в офисах ООО «Иркутскэнергосбыт» в общем доступе расположены материалы ознакомительного характера, справочная информация, в том числе шаблоны договоров, шаблоны заявлений, примеры заполнения заявлений, договоров.

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;
- официальный сайт ООО «Байкальская энергетическая компания» (<https://www.bec-company.ru>);
- официальный сайт ООО «Иркутскэнергосбыт» (<https://sbyt.irkutskenergo.ru>);
- электронная почта.

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- доступность для всех категорий потребителей;
- осуществление потребителем большинства операций удаленными каналами, не выходя из дома;
- размещение информации о сайтах и контактных телефонах ЕТО, ООО «Иркутскэнергосбыт» в максимальном количестве мест (в офисах, на раздаточных материалах и т.п.).

Заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса.

Потребители могут воспользоваться телефонной связью для получения необходимой информации и (или) передачи показаний приборов учета.

#### **Телефонная связь:**

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются на счетах на оплату, информационных стендах, размещенных в центрах очного обслуживания потребителей, а также на сайте

ЕТО (<https://www.bec-company.ru>), ООО «Иркутскэнергосбыт» (<https://sbyt.irkutskenergo.ru>).

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

В случае прямого телефонного контакта потребитель должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок потребителя, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации требует некоторого времени (более 2 минут), потребителю сообщается об этом и уточняется дата и время, когда сотрудник ООО «Иркутскэнергосбыт» может перезвонить для предоставления точной и полной информации.

В случае обращения потребителя по телефону за получением информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, потребитель обязан представиться, назвать номер лицевого счета или адрес (наименование организации и номер договора). В случае если потребитель отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист ООО «Иркутскэнергосбыт» имеет право отказать потребителю в предоставлении запрашиваемой информации.

Номер телефона ЕДИНОГО ЭНЕРГЕТИЧЕСКОГО ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО ЦЕНТРА 8-800-100-9-777 (круглосуточно, бесплатно для Иркутской области)

#### Интерактивное обслуживание

Интерактивное обслуживание организуется на базе сайта ЕТО (<https://www.bec-company.ru>), сайта ООО Иркутскэнергосбыт» ([www.sbyt.irkutskenergo.ru](http://www.sbyt.irkutskenergo.ru)), в мобильном приложении личного кабинета ООО «Иркутскэнергосбыт», в мессенджерах, посредством СМС-сервиса и социальных сетей.

Обслуживание посредством сайта ЕТО, сайта ООО Иркутскэнергосбыт» основывается на следующих принципах:

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

Адрес сайта ЕТО ООО «Байкальская энергетическая компания»: <https://www.bec-company.ru>

Адрес сайта ООО Иркутскэнергосбыт»: <https://www.sbyt.irkutskenergo.ru>,

Оперативное взаимодействие с потребителями (физическими и юридическими лицами) ООО Иркутскэнергосбыт» обеспечивают сервисы:

- «Личный кабинет» на сайте ООО «Иркутскэнергосбыт» или в мобильном приложении;
- СМС-сервис;
- Бот-консультант ООО «Иркутскэнергосбыт».

Адреса электронной почты для корреспонденции и передачи показаний приборов учета указаны на сайте ООО «Иркутскэнергосбыт» (<https://sbyt.irkutskenergo.ru>).

Для своевременного информирования Клиента предусмотрено автооповещение (автоматический звонок, СМС-оповещение, Push-уведомления и оповещение посредством мессенджеров и электронной почты) о задолженности, плановых и аварийных отключениях и другой информации.

Все on-line сервисы являются бесплатными.

ЕТО предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого типа каналов информационного взаимодействия (очного, дистанционного, интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя для обращений, получения консультаций по вопросам теплоснабжения.

## **6.2. Типовой алгоритм обслуживания потребителя**

Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

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

При обращении потребителя специалист 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;
- 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 ЕТО в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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

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

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

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

6.5.1. Контроль и анализ качества обслуживания потребителей (мониторинг удовлетворенности потребителей) проводится в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий потребителей. Мониторинг проводится на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности ЕТО в целом.

Объектом мониторинга является удовлетворенность потребителей следующими сторонами деятельности ЕТО:

- качество обслуживания потребителей;
- информирование об услугах;
- прохождение запросов, договора, включая изменения к ним;
- обратная связь с потребителями, включая претензии;
- репутация ЕТО;
- качество теплоснабжения.

Контроль качества обслуживания потребителей – физических лиц осуществляется согласно утвержденной в ООО «Иркутскэнергосбыт» методике.

В целях улучшения качества обслуживания потребителей в ООО «Иркутскэнергосбыт» проводятся следующие мероприятия:

- постоянный мониторинг работы сотрудников, занятых консультированием потребителей непосредственными руководителями;
- проведение профессиональных соревнований, тематических конкурсов по вопросам клиентоориентированного подхода;
- проведение анализа претензий и обращений, оставленных потребителями в книге отзывов и предложений;
- контроль качества обслуживания крупных потребителей осуществляется согласно утвержденной в ООО «Иркутскэнергосбыт» методике и проводится 1 раз в год.

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

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

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 ЕТО (сотрудника ЕТО, ООО «Иркутскэнергосбыт») соответствующие обращения можно подать по каналам, указанным в пункте 6.4 настоящих Стандартов.

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

Обращения (жалобы, претензии) потребителей на действия единой теплоснабжающей организации, а также связанные с качеством теплоснабжения могут быть поданы способами, указанными в разделе «Порядок организации очного и заочного обслуживания потребителей».

Обращения (жалобы, претензии) потребителей подлежат объективному, всестороннему рассмотрению. Рассмотрение обращений (жалоб, претензий) потребителей осуществляется исходя из принципов добросовестности, объективности потребителей.

Обращения (жалобы, претензии) потребителей, поданные в письменном виде, подлежат обязательной регистрации. Ответ на обращения (жалобы, претензии), поданные в письменном виде, должен быть направлен потребителю в письменном виде в установленные сроки.

При устном обращении (жалобе, претензии) потребителя, в том числе по телефонной связи, потребителю предоставляется ответ в устной форме. По требованию потребителя устное обращение может быть зарегистрировано и рассмотрено как письменное.

Рассмотрение письменного обращения (жалобы, претензии) потребителя и направление ответа осуществляется в течение 30 дней с даты регистрации, если иное не установлено требованиями действующего законодательства.

Не подлежат рассмотрению (с уведомлением потребителя) обращения (жалобы, претензии) в следующих случаях:

- если ответ на обращение (жалобу, претензию) потребителя не может быть дан без разглашения персональных данных третьих лиц, сведений представляющих коммерческую и (или) государственную тайну, иной конфиденциальной информации;
- если обращение (жалоба, претензия) содержит оскорбительную, нецензурную лексику, угрозы жизни и здоровью работников или членам их семей, угрозу причинения имуществу работников и компании и т.д. Единая теплоснабжающая организация вправе обратиться в органы государственной власти для защиты прав и свобод работников и компании;
- если обращение написано неразборчивым почерком и (или) не поддается прочтению.

Не подлежат рассмотрению (без уведомления потребителя) обращения (жалобы, претензии) в следующих случаях:

- анонимные обращения (жалобы, претензии) или обращения (жалобы, претензии), автора которых не удастся установить;
- обращения (жалобы, претензии) без указания обратного адреса или формы обратной связи.

Обращения (жалобы, претензии) потребителей, связанные с качеством теплоснабжения, подлежат обязательной регистрации независимо от способа получения.

При поступлении обращения (жалобы, претензии), связанного с качеством теплоснабжения, единая теплоснабжающая организация обязана провести обследование в установленные действующим законодательством сроки. В ходе обследования осуществляется:

- проверка наличия прибора учета тепловой энергии, теплоносителя;
- проверка состояния прибора учета тепловой энергии, теплоносителя;
- проверка схемы подключения прибора учета тепловой энергии, теплоносителя;
- проверка наличия, состояния, работоспособности телеметрического оборудования;
- съем показаний прибора учета тепловой энергии, теплоносителя. Если приборы учета тепловой энергии, теплоносителя оснащены телеметрическим оборудованием и подключены к автоматизированной системе коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, съем показаний таких приборов учета допускается осуществлять дистанционно.

Параметры качества теплоснабжения оцениваются по среднесуточным значениям параметров теплоносителя, определенным по показаниям прибора учета, за период, указанный в жалобе (обращении, претензии) потребителя.

Отсутствие введенного в эксплуатацию в установленном порядке прибора учета тепловой энергии, теплоносителя, его неисправное и (или) неработоспособное состояние, отсутствие достоверных показаний прибора учета, нарушения схемы подключения прибора учета, а также несанкционированное вмешательство в работу прибора учета, истечение межповерочного интервала, непредставление показаний прибора учета в установленные законодательством или договором сроки являются основанием для отказа в удовлетворении обращения (жалобы, претензии) потребителя, связанного с нарушением качества теплоснабжения, и выполнении корректировки размера платы.

Акт проверки составляется единой теплоснабжающей организацией и потребителем не позднее суток, следующих за сутками, в которых зарегистрировано обращение потребителя.

Если на день составления Акта проверки факт нарушения качества теплоснабжения не подтвердился, в Акте фиксируется отсутствие факта нарушения качества теплоснабжения.

Если факт нарушения качества теплоснабжения подтвердился, единая теплоснабжающая организация выполняет изменение размера платы за тепловую энергию в соответствии с требованиями законодательства в расчетном периоде, следующем за периодом, в котором поступило обращение (жалоба, претензия) потребителя.



Изменение размера платы за тепловую энергию в случае подтверждения факта нарушения качества теплоснабжения не производится в следующих случаях:

– 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 настоящим подразделом;

– 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 теплопотребляющим установкам и 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;

– ограничение и (или) прекращение подачи тепловой энергии потребителям, введенные в соответствии с главой VI настоящих Правил 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.

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

8.1. Количество тепловой энергии, теплоносителя, поставляемых ЕТО по договорам теплоснабжения, осуществляется путем их измерения приборами коммерческого учета, допущенными к эксплуатации в соответствии с действующими правилами коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, а также действующей нормативной и технической документацией, условиями заключенных договоров теплоснабжения.

8.2. В срок, установленный договором теплоснабжения, если иное не установлено законодательством РФ, потребитель или уполномоченное им лицо передает ЕТО отчет о теплопотреблении, подписанный потребителем по форме отчетных ведомостей, предусмотренных проектом на узел учета.

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

8.3. В случае, когда исполнителем коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению является ЕТО, 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 жилищным законодательством РФ.

8.4. Если прибор (узел) учета оборудован и подключен АСКУТЭ, принадлежащей ЕТО, то ЕТО вправе самостоятельно осуществлять снятие и прием показаний приборов (узлов) учета, при этом потребитель вправе получить доступ к данным такой АСКУТЭ по средствам WEB-интерфейса в порядке и на условиях, определенных соглашением или договором.

8.5. В случае если имеются основания сомневаться в достоверности показаний приборов учета, любая сторона договора вправе инициировать проверку функционирования узла учета комиссией с участием представителя ЕТО и потребителя.

8.6. При отсутствии в точках учета, приборов учета, неисправности приборов учета, истечении срока их поверки, включая вывод из работы для ремонта или поверки, при нарушении установленных договором сроков предоставления показаний приборов учета за расчётный период коммерческий учет тепловой энергии, теплоносителя осуществляется расчетными способами в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов Российской Федерации, регламентирующих порядок определения количества энергии, и условиями договора теплоснабжения.

При определении количества тепловой энергии, теплоносителя учитывается количество тепловой энергии, поставленной (полученной) при работе прибора (узла) учета в нештатных ситуациях.

8.7. Владелец узла учета обязан обеспечить беспрепятственный доступ к узлу учета стороне договора, сохранность оборудования и элементов узлов учета, а также целостность пломб, установленных на средствах измерений и устройствах, входящих в состав узла учета.

8.8. При выявлении каких-либо нарушений в функционировании узла учета потребитель обязан в течение суток известить об этом ЕТО, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения, а также составить акт, подписанный представителями потребителя и обслуживающей прибор учета организацией (при наличии такой организации). Потребитель передает этот акт в ЕТО вместе с Отчетом о теплоснабжении за соответствующий расчетный период.

При несвоевременном сообщении потребителем о нарушениях функционирования узла учета расчет расхода тепловой энергии, теплоносителя за отчетный период производится расчетным путем.

8.9. Не реже 1 раза в год, а также после очередной (внеочередной) поверки или ремонта комиссионно проверяется работоспособность узла учета в порядке и сроки, определённые действующим нормативно-правовыми актами РФ.

8.10. В случае предоставления ЕТО коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению в соответствии требованиями жилищного законодательства, снятие и прием показаний индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета, а также исполнение иных условий договоров,

содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг, производится в порядке и сроки, предусмотренные Правилами № 354.

8.11. Проверка состояния индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета производится в порядке и сроки, предусмотренные жилищным законодательством РФ.

## **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 и с учетом объема потребления на тепловые потери, включающий порядок обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.

9.2. Приоритетным способом по обмену информацией между ЕТО и юридическими лицами считается система электронного документооборота

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

10.1. Лица, заинтересованные в подключении к системе теплоснабжения, обращаются в ЕТО для заключения договора о подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения.

10.2. ЕТО по договору о подключении в ценовых зонах теплоснабжения принимает на себя обязательства по реализации мероприятий, необходимых для осуществления такого 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.

10.3. ЕТО выступает исполнителем по договору о подключении в ценовых зонах теплоснабжения.

10.4. Основанием для заключения договора о подключении является подача заявителем заявки на подключение к системе теплоснабжения в случае:

- необходимости подключения к системам теплоснабжения вновь создаваемого или созданного подключаемого объекта, но не подключенного к системам теплоснабжения, в том числе при уступке права на использование тепловой мощности;

- увеличения тепловой нагрузки (для теплопотребляющих установок) или тепловой мощности (для источников тепловой энергии и тепловых сетей) подключаемого объекта;

- реконструкции или модернизации подключаемого объекта, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности

подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция, модернизация) тепловых сетей или источников тепловой энергии в системе теплоснабжения, в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии.

10.5. Подключение осуществляется в следующем порядке:

- а) подача заявителем заявки;
- б) подготовка и заключение договора о подключении;
- в) выполнение мероприятий по подключению, предусмотренных условиями подключения и договором о подключении;
- г) составление акта о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя;
- д) составление акта о подключении;
- е) заключение договора теплоснабжения.

10.6. Подача заявки:

10.6.1. С целью заключения договора о подключении заявитель направляет заявку в адрес ЕТО через Сервисный центр.

Заявка может быть подана как в бумажном виде непосредственно в Сервисном центре, так и в электронном виде на официальном сайте ООО «Иркутскэнергосбыт».

10.6.2. Заявка на подключение к системе теплоснабжения должна содержать следующие сведения:

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

б) местонахождение подключаемого объекта;

в) технические параметры подключаемого объекта:

– расчетные максимальные часовые и среднечасовые расходы тепловой энергии и соответствующие им расчетные расходы теплоносителей на технологические нужды, отопление, вентиляцию, кондиционирование воздуха и горячее водоснабжение;

– вид и параметры теплоносителей (давление и температура);

– режимы теплоснабжения для подключаемого объекта (непрерывный, одно-, двухсменный и др.);

– расположение узла учета тепловой энергии и теплоносителей и контроля их качества;

– требования к надежности теплоснабжения подключаемого объекта (допустимые перерывы в подаче теплоносителей по продолжительности, периодам года и др.)

– наличие и возможность использования собственных источников

тепловой энергии (с указанием их мощностей и режимов работы);

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

д) правовые основания пользования заявителем земельным участком, на котором расположен существующий объект или предполагается создание объекта;

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

ж) планируемые сроки ввода в эксплуатацию подключаемого объекта;

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

и) информация о виде разрешенного использования земельного участка;

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

10.6.3. К заявке прилагаются следующие документы:

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

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

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

г) документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается в адрес единой теплоснабжающей организации представителем заявителя);

д) для юридических лиц - копии учредительных документов.

10.6.4. В случае непредставления заявителем сведений и документов, предусмотренных пунктами 10.6.2 и 10.6.3, ЕТО в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявки направляет заявителю уведомление о необходимости в течение 20 рабочих дней со дня получения указанного уведомления представить недостающие сведения и документы.

10.6.5. В случае непредставления заявителем недостающих сведений и документов в течение указанного срока ЕТО аннулирует заявку и уведомляет об этом заявителя в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании заявки.

10.6.6. 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 обязана незамедлительно уведомить заявителя об увеличении срока направления проекта договора о подключении.

10.6.7. В случае если объект расположен за пределами радиуса эффективного теплоснабжения, определённого схемой теплоснабжения муниципального образования, заявителю направляется отказ в выдаче договора о подключении.

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

10.7. Подготовка и заключение договора о подключении

10.7.1. В случае представления сведений и документов, предусмотренных пунктами 10.6.2 и 10.6.3 в полном объеме, нахождения подключаемого объекта в границах радиуса эффективного теплоснабжения ЕТО определяет техническую возможность подключения.

10.7.2. Техническая возможность подключения существует при одновременном наличии резерва пропускной способности тепловых сетей, обеспечивающего передачу необходимого объема тепловой энергии, теплоносителя, и резерва тепловой мощности источников тепловой энергии.

10.7.3. При наличии технической возможности подключения:

10.7.3.1. ЕТО в течение 20 рабочих дней со дня регистрации заявки подготавливает и направляет в Сервисный центр для выдачи заявителю подписанный проект договора о подключении в 2 экземплярах.

10.7.3.2. Заявитель подписывает оба экземпляра проекта договора о подключении в течение 10 рабочих дней с даты получения и направляет 1 экземпляр через Сервисный центр с приложением к нему документов, подтверждающих полномочия лица, подписавшего такой договор.

10.7.3.3. В случае несогласия заявителя с представленным проектом договора о подключении Заявитель в течение 10 рабочих дней со дня получения подписанного ЕТО проекта договора о подключении направляет в адрес ЕТО через Сервисный центр извещение о намерении заключить указанный договор на иных условиях и прилагает к проекту договора протокол разногласий.

10.7.3.4. ЕТО в течение 10 рабочих дней со дня получения протокола разногласий обязана направить через Сервисный центр подписанный протокол разногласий к договору в редакции заявителя либо в случае отклонения/изменений условий протокола разногласий – подписанный протокол согласования разногласий к протоколу разногласий.

10.7.3.5. В случае неполучения от заявителя подписанного договора о подключении в течение 30 дней после его направления в ЕТО, либо в случае отказа заявителя от его подписания Сервисный центр направляет уведомление на имя заявителя об аннулировании заявки. Поданная заявка на подключение аннулируется.

10.7.4. В случае отсутствия технической возможности подключения:

10.7.4.1. ЕТО в течение 5 рабочих дней со дня регистрации заявки уведомляет об этом заявителя через Сервисный центр.

10.7.4.2. Уведомление должно содержать возможный вариант подключения при выполнении мероприятий, обеспечивающих техническую возможность подключения, с последующим внесением в установленном порядке соответствующих изменений в схему теплоснабжения.

10.7.4.3. Порядок заключения договора о подключении объекта к системе теплоснабжения при отсутствии технической возможности осуществляется в соответствии с п. 10.7.3.1 – 10.7.3.5.

10.8. Выполнение мероприятий по подключению объекта к системе теплоснабжения в случае заключения договора о подключении

10.8.1. Срок исполнения мероприятий, необходимых для подключения объекта, определяется условиями договора о подключении.

10.8.2. Во исполнение договора о подключении ЕТО:

- осуществляет действия по созданию (реконструкции, модернизации) тепловых сетей до точек подключения и (или) источников тепловой энергии, а также по подготовке тепловых сетей к подключению объекта заявителя и подаче тепловой энергии не позднее установленной договором о подключении даты подключения;

- проверяет выполнение заявителем условий подключения и опломбирует приборы (узлы) учета тепловой энергии и теплоносителя, краны и задвижки на их обводах в установленный договором о подключении срок со дня получения от заявителя уведомления о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования Объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя с составлением и подписанием Акта о готовности. Акт о готовности составляется в 2 экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для ЕТО и заявителя;

- осуществляет не позднее установленной договором о подключении даты подключения (но не ранее подписания Акта о готовности) 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 ЕТО);

- принимает либо отказывает в принятии предложения о внесении изменений в договор о подключении в течение 30 дней с даты получения предложения заявителя при внесении изменений в проектную документацию;

- реализует мероприятия 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.

10.8.3. При исполнении договора о подключении ЕТО имеет право:

- участвовать в приемке скрытых работ по укладке сети от подключаемого объекта до точки подключения;

- изменить дату подключения 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) учета, кранов и задвижек на их обводах, а также в случае если заявитель не соблюдает установленные договором сроки внесения платы за подключение.

10.8.4. При исполнении договора о подключении заявитель:

- выполняет установленные в договоре о подключении условия подготовки внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования Объекта к подключению;

- в срок не позднее 2 месяцев с даты заключения договора о подключении предоставляет ЕТО копию договора на проектно-изыскательские работы;

- в течение 4 месяцев с даты заключения договора на проектно-изыскательские работы согласовывает с ЕТО разрабатываемую проектную документацию по подготовке внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования к подключению;

- представляет ЕТО утвержденную в установленном порядке проектную документацию (1 экземпляр) в части сведений об инженерном оборудовании и сетях инженерно-технического обеспечения, а также перечень инженерно-технических мероприятий и содержание технологических решений одновременно с уведомлением о готовности для проведения ЕТО проверки выполнения условий подключения;

- направляет в 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;

- обеспечивает доступ специалистов ЕТО для проверки выполнения условий подключения и опломбирования приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах;

- вносит плату за подключение в размере и в сроки, которые установлены договором о подключении.

10.8.5. В соответствии с выданными ЕТО условиями подключения заявитель разрабатывает проектную документацию в порядке, установленном законодательством РФ. Отступления от условий подключения, необходимость которых выявлена в ходе проектирования, подлежат обязательному согласованию с ЕТО.

10.8.6. ЕТО обязана в случаях и в порядке, которые установлены договором о подключении, предоставить заявителю по его запросу информацию о ходе выполнения предусмотренных указанным договором мероприятий по созданию (реконструкции) тепловых сетей.

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

10.8.8. Осуществление подключения завершается составлением и подписанием обеими сторонами Акта о подключении после направления заявителем заявления на оформление акта через Сервисный центр. Подготовку и направление Акта о подключении в Сервисный центр для выдачи заявителю ЕТО



осуществляет в течение 10 рабочих дней с момента регистрации заявления на оформление акта.

Акт о подключении составляется в 2 экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для ЕТО и заявителя.

10.8.9. Заявитель производит подписание Акта о подключении объекта к системе теплоснабжения в течение 5 рабочих дней с даты его получения или направляет в ЕТО мотивированный отказ от подписания акта в письменной форме в указанный в настоящем пункте срок через Сервисный центр. В случае, если в указанный срок заявителем не будет направлен мотивированный отказ, акт считается подписанным со стороны заявителя без замечаний.

10.8.10. До начала подачи тепловой энергии, теплоносителя заявитель обязан:

- в течение 10 дней с даты подписания сторонами Акта о подключении объекта заявителя к тепловым сетям заключить с ЕТО договор теплоснабжения;

- предъявить в случаях, установленных нормативными правовыми актами, объекты теплоснабжения и теплопотребляющие установки, подключаемые к системам теплоснабжения, для осмотра и допуска к эксплуатации федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным осуществлять государственный санитарно-эпидемиологический надзор и федеральный государственный энергетический надзор;

- иметь подготовленный персонал для эксплуатации указанных устройств и сооружений, прошедший подготовку и аттестацию (проверку знаний) в установленном порядке, либо предоставить договор на эксплуатацию тепловых сетей с организацией, имеющей право на такой вид деятельности.

10.8.11. Присоединение объекта к системе теплоснабжения осуществляется не позднее установленной договором о подключении даты подключения, но не ранее подписания Акта о готовности.

10.9. Плата за подключение устанавливается по соглашению сторон.

10.9.1. В случае если заявитель и ЕТО не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения, размер платы за подключение определяется органом регулирования в порядке, установленном частями 8-12 статьи 14 Федерального закона "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".

10.9.2. 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.

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

10.10.1. В случае если в схеме теплоснабжения для выполнения мероприятий, направленных на обеспечение подключения, а также для обеспечения технической возможности подключения указаны более длительные сроки, срок подключения не должен превышать 3 лет.

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

Приложение № 1 к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ООО «Байкальская энергетическая компания» потребителей тепловой энергии в ценовых зонах теплоснабжения

### **Формы договоров теплоснабжения**

Типовые формы договоров теплоснабжения, заключаемые между ЕТО и потребителями (в том числе потребителями коммунальных услуг) в ценовых зонах теплоснабжения, размещены на сайте ООО «Байкальская энергетическая компания» (<https://www.bec-company.ru>) и ООО «Иркутскэнергосбыт» (<https://www.sbyt.irkutskenergo.ru>)

Приложение № 2 к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ООО «Байкальская энергетическая компания» потребителей тепловой энергии в ценовых зонах теплоснабжения

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

1. Заявка на заключение договора теплоснабжения, содержащая сведения, указанные в подпункте 2.6 настоящих Стандартов;
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);
3. Документы, подтверждающие подключение теплопотребляющих установок заявителя к системе теплоснабжения: акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении (если такие технические условия выдавались ранее), наряды–допуски теплоснабжающих организаций (за исключением исполнителей коммунальных услуг);
4. Разрешение на ввод в эксплуатацию (в отношении объектов капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию);
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;
6. Акты готовности теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

### **Перечень документов, предоставляемых исполнителями коммунальных услуг дополнительно:**

1. Правоустанавливающие документы исполнителя (свидетельство о государственной регистрации исполнителя в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя, свидетельство о постановке исполнителя на учет в налоговом органе, документы, подтверждающие полномочия лица,

выступающего от имени исполнителя, а в случае, если исполнителем выступает индивидуальный предприниматель - копия паспорта гражданина Российской Федерации;

2. Лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами и решение органа государственного жилищного надзора о внесении изменений в реестр лицензий субъекта Российской Федерации – для управляющих организаций;

3. Документы, подтверждающие наличие у исполнителя обязанности по содержанию общего имущества в многоквартирном доме и по предоставлению соответствующей коммунальной услуги потребителям или обязанности по содержанию общего имущества в многоквартирном доме в случае заключения договора в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме:

3.1. Для управляющей организации:

3.1.1. 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);

3.1.2. 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);

3.1.3. 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.

3.2. Для товарищества или кооператива:

3.2.1. 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;

3.2.2. устав товарищества или кооператива.

4. Документы, подтверждающие факт подключения (технологического присоединения) многоквартирного дома (жилого дома) в установленном порядке к централизованным сетям теплоснабжения: акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении (если такие технические условия выдавались ранее), наряды–допуски теплоснабжающих организаций. Если подключение (технологическое присоединение) многоквартирного дома (жилого дома) осуществлено до вступления в силу

Правил определения и предоставления технических условия подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13.02.2006 № 83, указанные документы прилагаются к заявке (оферте) при их наличии.

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

6. 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 и горячую воду непосредственно ЕТО (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;

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.