

СТАНДАРТ
качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ПАО "Т Плюс"
потребителей тепловой энергии

утвержден приказом ПАО «Т Плюс» от 28.08.2020 № 328
с изменениями от 01.03.2022 (утверждены Приказом ПАО «Т Плюс» от 11.02.2022 № 50)
с изменениями от 01.01.2025 (утверждены приказом ПАО «Т Плюс» от 21.11.2024 № 501)

Содержание

1. Общие положения	3
2. Порядок заключения договора теплоснабжения.....	4
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).....	8
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	16
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	21
8. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета	22
9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя раздельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями	25
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение	25
<i>Приложение № 1 Формы договоров теплоснабжения</i>	<i>36</i>
<i>Приложение № 2 Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения</i>	<i>37</i>

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ПАО "Т Плюс" (далее – Компания, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарт) разработан в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с потребителями Компании 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).

Региональные особенности применения положений настоящего Стандарта в отношении соответствующего муниципального образования, отнесенного к ценовой зоне теплоснабжения, уточняются и отражаются ЕТО в одноименном документе, который с момента его утверждения является неотъемлемой частью Стандарта и публикуется на официальном сайте ЕТО (далее по тексту – Региональные особенности).

1.2. Настоящий Стандарт обеспечивает:

- единство 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.

В случае внесения изменений и (или) дополнений в Стандарт, ЕТО заблаговременно публикует Стандарт в новой редакции на официальном сайте с указанием срока вступления в силу изменений и (или) дополнений.

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, которые указываются ЕТО в Региональных особенностях.

1.5. Термины и определения.

Правила подключения - Правила подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, утвержденные Правительством Российской Федерации.

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 – 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 теплоснабжающие, теплосетевые организации в случаях, предусмотренных Правилами подключения.

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 – письменное обращение заявителя, содержащее предусмотренный Правилами подключения комплект документов и сведений, необходимых для заключения договора о подключении.

Технические условия подключения (далее - ТУ) – документ, выдаваемый в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации и Правилами подключения, используемый в целях архитектурно-строительного проектирования объекта капитального строительства, содержащий технические требования для подключения объекта капитального строительства (в том числе требования к узлу учета тепловой энергии) и являющийся обязательным приложением к договору на подключение (технологическое присоединение).

Информация о возможности подключения - документ, содержащий сведения о возможности подключения объекта капитального строительства в рамках запрошенной заявителем тепловой нагрузки, а также сведения об организации, представившей такую информацию.

Иные термины и понятия, применяемые в настоящем Стандарте, используются в соответствии с действующим законодательством о теплоснабжении.

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 формами договоров, установленными Приложением № 1 к настоящему Стандарту, в зависимости от системы теплоснабжения (открытой/закрытой) и категории потребителя (исполнитель коммунальных услуг, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня, потребитель коммунальных услуг).

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

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

организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 (далее – Правила № 808).

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 организацией 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 центре обслуживания потребителей, в Личном кабинете клиента, посредством электронного оборота через оператора Электронного Документооборота или направлена по почте (с приложением необходимых документов, указанных в Перечне) по адресу для приема почтовых отправлений, или с использованием электронного документооборота (контактные данные в отношении конкретного муниципального образования указываются ЕТО в Региональных особенностях).

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.

В заявке на заключение договора теплоснабжения рекомендуется также указывать информацию о реквизитах организации (ИНН, КПП, ОГРН, ОКПО, ОКВЭД, банковские реквизиты, телефон, сайт, адрес электронной почты), желаемом варианте связи (почтовые отправления, система ЭДО, прочие), а также контактную информацию руководителей/ответственных исполнителей организаций.

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 рабочих дней

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

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

2.8. В случае непредставления заявителем сведений или документов, указанных в Перечне 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 представлении необходимых сведений и документов в письменной форме уведомляет заявителя об отказе в заключении договора теплоснабжения с указанием причин такого отказа.

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

- а) владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, в случае если в нежилом здании имеется один тепловой ввод;
- б) каждым владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, при наличии в нежилом здании нескольких тепловых вводов;
- в) лицом, осуществляющим деятельность по управлению многоквартирным домом в соответствии с жилищным законодательством, в отношении многоквартирного дома, за исключением нежилого помещения;
- г) владельцем нежилого помещения в многоквартирном доме.

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

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

Договор теплоснабжения, заключенный с единой теплоснабжающей организацией в течение переходного периода, вступает в силу со дня окончания переходного периода.

2.11. Информацию о состоянии процесса заключения договора можно узнать по телефону Контакт – центра, данные которого указаны в разделе 6 настоящего стандарта.

2.12. Договор поставки тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя между единой теплоснабжающей организацией (поставщик) и теплосетевыми организациями (покупатель) в целях компенсации потерь заключается в порядке и на условиях, определенных в Стандарте взаимодействия ЕТО с теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, владеющими на праве собственности и (или) ином законном основании источниками тепловой энергии и (или) тепловыми сетями, опубликованным на официальном сайте ЕТО.

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.

ETO 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 в соответствии с действующим законодательством и на условиях заключенного договора теплоснабжения (при наличии).

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. За фактически поставленное по договору количество тепловой энергии (мощности) и (или) теплоноситель в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (в том числе исполнителей коммунальных услуг) и потребителей-физических лиц (не зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей и не являющихся потребителями коммунальной услуги по отоплению на коммунально – бытовые нужды) ETO оформляет акт поданной – принятой тепловой энергии 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 ETO 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 указывает дату и номер договора, период, за который производится платеж, или дату и номер счета-фактуры, а также соответствующий вид платежа: энергетические ресурсы, проценты за пользование чужими денежными средствами (проценты), услуги по ограничению/возобновлению подачи энергетических ресурсов.

В случае если Потребитель в платежных поручениях или немедленно после оплаты не указал назначение платежа, ETO вправе отнести платеж в счет оплаты периода, срок исполнения обязательства по оплате которого наступил ранее в соответствии с порядком, определенным договором.

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 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).

3.1.6. Исполнители коммунальных услуг, приобретающие тепловую энергию и (или) теплоноситель в целях содержания общего имущества многоквартирного дома, рассчитываются путем перечисления денежных средств на расчетный счет единой теплоснабжающей организации 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 в адрес 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 ЕТО, 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).

Исключение составляют цены на товары и услуги, указанные в пункте 5.6 настоящего раздела.

5.1.2. ЕТО формирует группы и категории потребителей тепловой энергии (мощности), 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.

Группы и категории потребителей для конкретного муниципального образования указываются ЕТО в Региональных особенностях.

5.1.3. Цены на тепловую энергию (мощность) в отношении каждой категории потребителей определяются соглашением сторон договора теплоснабжения, рассчитываются и индексируются в соответствии с порядком определения цен по категориям потребителей в ценовой зоне теплоснабжения, разработанным для каждой ценовой зоны теплоснабжения в Региональных особенностях. ЕТО имеет право формировать порядок определения цен на тепловую энергию (мощность) в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка тепловой энергии (мощности) в пределах муниципального образования на момент публикации.

Информация о ценах на тепловую энергию (мощность) по категориям потребителей публикуется на официальном сайте ЕТО не позднее даты вступления в силу 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 информацию о ценах на тепловую энергию (мощность) в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка тепловой энергии (мощности) в пределах муниципального образования на момент публикации.

Размещение информации о ценах на сайте ЕТО в соответствии с настоящим документом является надлежащим способом информирования потребителей.

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.

5.1.6. В случае, если органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в течение периода регулирования пересмотрены ранее утвержденные на данный период предельные уровни цен на тепловую энергию (мощность), ЕТО рассчитывает цены на тепловую энергию (мощность) в соответствии с порядком определения цен на тепловую энергию (мощность) и вновь утвержденными предельными уровнями цен на тепловую энергию (мощность), публикует на своем официальном сайте в соответствии с положениями пункта 5.1.3 Стандарта и применяет новые цены не ранее даты вступления в силу соответствующих решений органа исполнительной власти субъекта РФ в области государственного регулирования цен (тарифов).

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.

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

3. наличие или отсутствие в договоре, заключенном между ЕТО и теплосетевой организацией, величины эталонного уровня потерь;
4. объем тепловой энергии (мощности), приобретаемый теплосетевой организацией, в сравнении с эталонным уровнем потерь;
5. наличие у потребителя на праве собственности или на ином законном основании источников тепловой энергии, которые удовлетворяют его потребность в тепловой энергии с учетом требуемого уровня надежности;
6. величина подключенной (договорной) нагрузки, объем потребления тепловой энергии (определяются ЕТО в Региональных особенностях);
7. договорные параметры (по температуре) теплоносителя в виде в воды, поставляемого потребителю, более чем на 6% превышают параметры теплоносителя, отпускаемого в теплосеть;
8. прочие потребители тепловой энергии (мощности), которые не удовлетворяют ни одному из вышеперечисленных критериев.

5.2.3. В Региональных особенностях в отношении каждого муниципального образования ЕТО формирует и указывает:

- группы потребителей, сформированные исходя из критериев, указанных в пункте 5.2.1 настоящего раздела;
- группы потребителей исходя из соответствия критериям, указанным в пункте 5.2.2. настоящего раздела;
- категории потребителей, сформированные исходя из групп потребителей, и порядок определения цены в отношении указанных категорий потребителей.

5.2.4. Критерии для определения групп потребителей, категории потребителей, порядок определения цены в отношении категорий потребителей могут быть уточнены путем внесения изменений в настоящий Стандарт (Региональные особенности), при этом информация о принятом решении в установленном порядке:

- публикуется в новой редакции Стандарта (Региональных особенностях) 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. Группы потребителей, сформированные исходя из дополнительных (уточняющих) критериев, указываются ЕТО в Региональных особенностях.

5.3.2. Критерии 6,7 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. Прочие особенности применения указанных критериев в конкретном муниципальном образовании могут быть уточнены ЕТО в Региональных особенностях.

5.3.3. Критерии 3, 4 пункта 5.2.2 настоящего раздела могут быть применены только в

отношении теплосетевых организаций, приобретающих тепловую энергию (мощность) для целей компенсации потерь в своих тепловых сетях, в случае, если применение таких критериев предусмотрено ЕТО и администрацией муниципального образования в соглашении об исполнении схемы теплоснабжения.

5.3.4. Значение эталонного уровня потерь тепловой энергии для каждой теплосетевой организации (для категорий, сформированных в соответствии с критерием 4 пункта 5.2.2 настоящего раздела) согласовывается между ЕТО и данной теплосетевой организацией, оказывающей услуги по транспортировке (передаче) тепловой энергии, в договоре поставки тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя в целях компенсации потерь тепловой энергии.

Понятие эталонного уровня потерь и единый принцип его определения для теплосетевой организации определены в Стандарте взаимодействия ЕТО с теплоснабжающими организациями, владеющими на праве собственности и (или) ином законном основании источниками тепловой энергии и (или) тепловыми сетями (публикуется на официальном сайте ЕТО).

В отношении теплосетевых организаций, приобретающих тепловую энергию (мощность) для целей компенсации потерь в своих тепловых сетях, в договорах поставки тепловой энергии (мощности) с которыми не предусмотрена величина эталонного уровня потерь, применяется категория, указанная в Региональных особенностях соответствующего муниципального образования и сформированная для теплосетевых организаций, приобретающих тепловую энергию (мощность) в объеме, не превышающем эталонный уровень потерь.

В отношении потребителей - владельцев объектов тепловой сети (теплосетевых организаций), которым ЕТО в установленные законодательством сроки не направила оферту о заключении договора поставки тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя в целях компенсации потерь тепловой энергии в тепловых сетях таких организаций, критерии 2-4 пункта 5.2.2 настоящего раздела при отнесении к ценовым категориям не применяются.

5.3.5. Отнесение потребителя тепловой энергии, владеющего собственными источниками, которые удовлетворяют его потребность в тепловой энергии с учетом требуемого уровня надежности, к отдельной соответствующей категории потребителей, предусмотренной Региональными особенностями на основании критерия 5 пункта 5.2.2 настоящего раздела, осуществляется ЕТО с учетом Региональных особенностей, и может быть рассмотрено и принято на основании:

- полученного от потребителя заявления (в свободной форме), и (или)
- путем внесения согласованных с таким потребителем изменений в заключенный договор поставки тепловой энергии (мощности), либо на основании оферты, направленной со стороны ЕТО в адрес потребителя и в последующем согласованной сторонами.

5.3.6. 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).

5.3.7. К потребителю (и присоединённым к объектам теплоснабжения данного потребителя иным потребителям), присоединенному к объектам тепловой сети и (или) к источнику тепловой энергии, право владения которыми после даты окончания переходного периода было передано новому владельцу (в том числе владельцу смежных сетевых объектов), за исключением случаев, при которых рассматриваемый участок тепловой сети и (или) источник тепловой энергии принадлежал данному потребителю, продолжают применяться критерии отнесения к категориям потребителей и дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) исходя из той схемы подключения в системе теплоснабжения и той тарифной группы потребителей, к которой относился данный потребитель до смены владельца объектов тепловой сети и (или) источника тепловой энергии и в отношении

которой применялся соответствующий данной группе потребителей график поэтапного равномерного доведения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) до индикативного предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).

5.3.8. ЕТО может определить в Региональных особенностях дополнительные группы и категории в отношении потребителей, которые:

- были подключены в зоне деятельности ЕТО до даты окончания переходного периода через тепловые сети иных организаций (теплосетевых компаний), и
- приобретали тепловую энергию (мощность) по договорам с иными организациями, и
- в отношении которых органом исполнительной власти в области государственного регулирования цен (тарифов) до даты перехода в ценовую зону теплоснабжения не были установлены тарифы на тепловую энергию (мощность) на тепловых сетях данных организаций (теплосетевых компаний).

5.3.9. В системах теплоснабжения, отнесенных к ЕТО в связи с расширением границы зоны деятельности ЕТО за счет изменения границы зоны деятельности иной ЕТО (в том числе за счет утраты иной ЕТО статуса единой теплоснабжающей организации), произошедшем после даты окончания переходного периода, для определения категорий потребителей, в отношении которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), ЕТО в Региональных особенностях при наличии оснований может определить дополнительные критерии дифференциации исходя из:

- условий договоров, заключенных между предыдущей ЕТО и потребителями;
- групп потребителей, в отношении которых решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) установлены различные предельные уровни цены на тепловую энергию (мощность), в том числе исходя из схемы подключения данных потребителей, и соответствующих этим группам потребителей графиков поэтапного равномерного доведения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) до индикативного предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность);
- условий соглашения об исполнении схемы теплоснабжения, заключенного предыдущей ЕТО и уполномоченным органом муниципального образования;
- критериев дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), предусмотренных предыдущей ЕТО;
- условий соглашения об исполнении схемы теплоснабжения, заключенного между ПАО «Т Плюс» и уполномоченным органом муниципального образования, а также прочих условий, которые указываются ЕТО в Региональных особенностях в отношении соответствующего муниципального образования.

5.4. Особенности формирования цен (тарифов) на горячее водоснабжение для потребителей открытых и закрытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения).

5.4.1. Тарифы на горячую воду, поставляемую ЕТО потребителям с использованием открытых и закрытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения), устанавливаются решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в виде формулы двухкомпонентного тарифа, где:

- компонент на теплоноситель (для открытых систем) и (или) холодное водоснабжение (для закрытых систем) утверждается решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении тарифов на теплоноситель в виде воды с использованием открытых

- систем теплоснабжения (горячего водоснабжения) и (или) тарифов на холодное водоснабжение на приготовление горячей воды с использованием закрытых систем горячего теплоснабжения (горячего водоснабжения) соответственно;
- компонент на тепловую энергию (мощность), определяется равным цене на тепловую энергию (мощность), определенной соглашением сторон договора теплоснабжения для соответствующих категорий потребителей тепловой энергии (мощности), сформированных на основании перечисленных в пункте 5.2 Стандарта критериев и пункте 5.3 Стандарта особенностей и указанных в Региональных особенностях, и рассчитываемой в соответствии с порядком определения цен по категориям потребителей тепловой энергии (мощности) в ценовой зоне теплоснабжения, разработанным для каждой ценовой зоны теплоснабжения в Региональных особенностях, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), утвержденного органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

5.4.2. Информация о ценах (тарифах) на горячую воду публикуется на официальном сайте ЕТО не позднее даты вступления в силу утвержденных органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) на горячую воду (горячее водоснабжение) и предельных уровней цены на тепловую энергию (мощность).

ЕТО имеет право публиковать на своем сайте информацию о ценах (тарифах) на горячую воду в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка горячей воды в пределах муниципального образования на момент публикации.

Размещение информации о ценах (тарифах) на сайте ЕТО в соответствии с настоящим документом является надлежащим способом информирования потребителей.

5.4.3. В случае, если органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в течение периода регулирования пересмотрены ранее утвержденные на данный период тарифы на горячую воду (горячее водоснабжение), а также в случае пересмотра компонента на тепловую энергию (мощность) в результате пересмотра в течение регулируемого периода органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) предельных уровней цены на тепловую энергию (мощность), ЕТО в соответствии с положениями пункта 5.4.2 Стандарта публикует актуальную информацию о ценах (тарифах) на горячую воду на своем официальном сайте и применяет новые цены (тарифы) не ранее даты вступления в силу соответствующих решений органа исполнительной власти субъекта РФ в области государственного регулирования цен (тарифов).

5.5. Особенности формирования цен на теплоноситель в виде воды, производимый на источниках генерации и поставляемый ЕТО потребителям, другим теплоснабжающим и теплосетевым организациям с использованием закрытых систем в целях подпитки систем теплоснабжения, а также регулирования тарифов на теплоноситель в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения).

5.5.1. Цены на теплоноситель в виде воды, производимый на источниках генерации и поставляемый ЕТО потребителям, другим теплоснабжающим и теплосетевым организациям с использованием закрытых систем в целях подпитки систем теплоснабжения, рассчитываются ЕТО в соответствии с порядком определения цен, определенным в Региональных особенностях. ЕТО имеет право формировать порядок определения цен на теплоноситель в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка теплоносителя в пределах муниципального образования на момент публикации.

5.5.2. Информация о ценах на теплоноситель в виде воды, производимый на источниках

генерации и поставляемый ЕТО потребителям, другим теплоснабжающим и теплосетевым организациям с использованием закрытых систем в целях подпитки систем теплоснабжения публикуется на официальном сайте ЕТО не позднее даты их вступления в силу.

ЕТО имеет право публиковать на своем сайте информацию о ценах на теплоноситель в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка теплоносителя в пределах муниципального образования на момент публикации.

Размещение информации о ценах на сайте ЕТО в соответствии с настоящим документом является надлежащим способом информирования потребителей.

5.5.3. Тарифы на теплоноситель в виде воды, поставляемый ЕТО потребителям и теплоснабжающими организациями другим теплоснабжающим организациям с использованием открытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения), после окончания переходного периода в ценовых зонах теплоснабжения утверждаются органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов). Размещение информации об установленных тарифах на теплоноситель с использованием открытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения) осуществляется в соответствии с требованиями стандартов раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования (постановление Правительства РФ от 26.01.2023 № 110 «О стандартах раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования тарифов в сфере теплоснабжения»).

5.6. Товары и услуги, цены на которые не подлежат государственному регулированию, не ограничены предельным уровнем и определяются по соглашению сторон

В соответствии с частью 2.1 статьи 8 Федерального закона № 190-ФЗ не подлежат государственному регулированию, не ограничены предельным уровнем и определяются по соглашению сторон цены на следующие товары и услуги ЕТО в сфере теплоснабжения:

5.6.1. Тепловая энергия, поставляемая с использованием теплоносителя в виде пара потребителям, теплопотребляющие установки которых подключены к коллекторам источников тепловой энергии ЕТО, оплачивается по двухставочной цене либо по одноставочной цене, дифференцированной по параметрам теплоносителя.

5.6.2. 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.

5.6.3. Теплоноситель в виде пара (невозвратенный конденсат), теплоноситель в виде воды в закрытых системах теплоснабжения.

5.6.4. 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).

Исключением является реализация тепловой энергии (мощности), необходимой для оказания коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению населению и приравненным к нему категориям потребителей, для которых после окончания переходного периода в ценовую зону теплоснабжения поставка осуществляется по ценам, определяемым соглашением сторон договора, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), утвержденного органом

исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

6. Порядок организации обслуживания потребителей

Порядок организации обслуживания потребителей определяет:

- порядок очного и заочного обслуживания потребителей, включая перечень офисов очного обслуживания с указанием адресов и часов работы, номеров телефонов, адреса электронной почты, предельного (максимального) времени обслуживания потребителей;
- требования к персоналу, обслуживающему потребителей (внешний вид, содержание рабочего места и форма общения с потребителями);
- типовой алгоритм обслуживания потребителя;
- принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов);
- организацию обратной связи с потребителем (для благодарностей, жалоб, предложений и отзывов о работе);
- контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей.

6.1. Очное и заочное обслуживание потребителей

6.1.1. Очное обслуживание потребителей

Очное обслуживание потребителей осуществляется в офисах Компании и в офисах организаций – партнеров.

Также обслуживание может быть осуществлено в офисах организаций – партнеров, адреса которых опубликованы на сайте Компании в сети Интернет по адресу: <https://esplus.ru>.

На информационных стенах в офисах Компании и в офисах организаций – партнеров в общем доступе расположены материалы ознакомительного характера (шаблоны договоров, шаблоны заявлений, примеры заполнения заявлений, договоров и другая справочная информация).

Участники ВОВ, инвалиды 1 и 2 группы, родители с маленькими детьми (до 3 лет), социальные работники обслуживаются вне очереди.

Детальная информация об офисах Компании и офисах организаций – партнеров отражена в Региональных особенностях.

6.1.2. Заочное обслуживания потребителей

Заочное обслуживание потребителей осуществляется по следующим основным каналам обслуживания: телефонная связь, факс, сайт Компании в сети "Интернет", Личный кабинет клиента, 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 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 индивидуальных 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 указываются на сайте Компании в сети "Интернет".

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

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) и адрес объекта теплоснабжения.

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

Факс: номер факс для конкретного муниципального образования указан в Региональных особенностях в отношении соответствующего муниципального образования.

Интернет – сайт:

Обслуживание посредством сайта Компании в сети "Интернет" основывается на следующих принципах:

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

Адрес сайта Компании в сети "**Интернет**": <https://www.tplusgroup.ru/org/>

Электронная почта:

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

Адрес электронной почты для конкретного муниципального образования указан в Региональных особенностях.

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

Личный кабинет клиента:

Позволяет потребителям получить актуальную информацию о состоянии счета, посмотреть историю начислений и платежей, отправить показания приборов учета, написать обращение и увидеть ответ на это обращение, найти на карте ближайший офис обслуживания.

Уточняющая информация в отношении конкретного муниципального образования отражена в Региональных особенностях.

Электронный документооборот:

Обмен электронными документами осуществляется в соответствии с законодательством РФ через оператора ЭДО. Электронные документы подписываются действующей квалифицированной электронной подписью и имеют точно такую же юридическую силу, как и документы на бумажных носителях с собственноручной подписью.

Уточняющая информация в отношении конкретного муниципального образования отражена в Региональных особенностях.

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

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

- сотрудники Компании, очно взаимодействующие с потребителем, имеют "бейдж" с указанием их Ф.И.О. и должности. В случае если у сотрудника Компании отсутствует "бейдж", то, по первому требованию потребителя, такой сотрудник должен сообщить необходимую информацию о своём Ф.И.О. и должности в Компании;
- речь сотрудников Компании вежливая, грамотная, без повышения тона голоса. Сотрудник Компании всегда готов выслушать потребителя и предоставить необходимые разъяснения;
- сотрудники Компании внимательны к потребителю вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, этнической, расовой либо религиозной принадлежности;
- все сотрудники Компании, взаимодействующие с потребителем, предоставляют аргументированные ответы на вопросы потребителя исключительно в рамках своей компетенции;
- внешний вид сотрудников Компании, обслуживающих потребителей, опрятный, одежда должна быть аккуратной и соответствовать корпоративному стилю Компании;
- Сотрудники Компании, обслуживающие потребителей должны соблюдать чистоту и порядок на своем рабочем месте. На рабочем столе не должно быть лишних документов и посторонних предметов, не относящихся к работе (напитков, продуктов питания, фотографий, открыток, посуды, косметики, лекарств и др.). Если рабочее место сотрудника Компании не функционирует, то на стойке перед его рабочим местом устанавливается табличка с надписью: "Извините, обслуживание не производится".

Среднее за календарный месяц предельное время обслуживания потребителей не превышает 30 минут.

6.3. Типовой алгоритм обслуживания потребителя

Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

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

При обращении потребителя специалист Компании должен:

- 1) в вежливой форме поприветствовать потребителя;
- 2) идентифицировать потребителя (за исключением консультаций по общим вопросам, не затрагивающим исполнения договора теплоснабжения, внесения платы по договору (лицевому счету), запроса на письменный ответ);
- 3) сотрудник Компании выявляет потребность потребителя и, 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 Компании;
- выдает потребителю документы, в том числе подписанные экземпляры договоры теплоснабжения, справки об отсутствии задолженности, иные документы, предусмотренные действующим законодательством;
- принимает запросы, заявления и иные обращения потребителей, ответ на которые предоставляется Компанией в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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

Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством телефонной связи:

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

Если на момент поступления запроса потребителя информация, необходимая для ответа, отсутствует либо требуется дополнительная обработка (анализ) запроса потребителя - сотрудник Компании извещает потребителя о том, что Компания предоставит потребителю устный ответ, связавшись с ним по номеру телефона, предоставленному потребителем.

Дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и локальными нормативными актами Компании.

Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи и электронной почты:

Поступление и регистрация обращения потребителя как входящей корреспонденции, обработка поступившего обращения потребителя:

- первичная обработка обращений (направление их на исполнение, постановка на контроль, снятие их с контроля, направление исполненного обращения в дело, а также информирование руководства о состоянии работы по исполнению обращений потребителя);
- рассмотрение обращения и подготовка ответа;
- регистрация и направление ответа потребителю.

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

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

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

Перечень способов организации обратной связи на территории конкретного муниципального образования приведен в Региональных особенностях в отношении данного муниципального образования.

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

6.5. Контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей

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

- Метод "тайного покупателя";
- Обучение сотрудников компании;
- Анкетирование потребителей;
- Анализ обращений потребителей с претензией к качеству обслуживания;
- Проведение аудитов;
- Видеомониторинг;
- Голосовая аналитика;
- Обратная связь от сотрудников.

С периодичностью, установленной локальными нормативными актами Компании, проводится исследование качества обслуживания потребителей методом "тайного покупателя". Для исследования выбираются либо конкретные офисы обслуживания, либо все точки обслуживания в целом. Результаты исследования доводятся до руководства проверяемых офисов обслуживания с предложениями по улучшению качества обслуживания потребителей (при необходимости). Составляется план мероприятий по внедрению изменений и исправлению ситуации.

Ежегодно сотрудники Компании, непосредственно контактирующие с потребителями, проходят внутреннее обучение с последующим тестированием, посвящённое правилам общения с потребителем и направленное на повышение уровня качества обслуживания потребителей. В случае возникновения проблемных ситуаций, а также в случаях иной производственной необходимости, в Компании проводится обучение сотрудников по вопросам обслуживания потребителей.

Оценка качества обслуживания потребителей проходит в Компании 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.

Указанные выше данные предоставляются руководителю управления клиентского сервиса для составления плана мероприятий, направленного на снижение числа обращений потребителей по вопросам качества обслуживания.

Также в Компании проводится оценка уровня удовлетворённости потребителей путем письменного и устного анкетирования. Сбор информации для расчета уровня удовлетворённости потребителей производится собственными силами Компании, путем проведения опросов.

6.6. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов)

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

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

В случае возникновения конфликтных ситуаций необходимо соблюдать следующие правила:

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

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

В случае если по итогам очного или заочного обслуживания у потребителя остались претензии, жалобы, предложения и отзывы о работе Компании (сотрудника Компании) 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 обслуживания потребителей, установленным разделом 6 настоящего Стандарта.

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

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

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено по электронной почте, то ответ предоставляется ЕТО по адресу (электронному/почтовому), 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 случае, 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 обращение содержит нецензурную либо оскорбительную лексику, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Компании, а также членов их семей, и при этом отсутствует суть обращения;
- 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:

- 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 – АИС), 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 АИС единой теплоснабжающей организации, может осуществляться ЕТО самостоятельно с использованием такой системы при наличии технической возможности и обеспечении работоспособности прибора учета со стороны потребителя. Отчет показаний приборов с посutoчной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату месяца, хранится в АИС и направляется в адрес потребителя по запросу.

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. Потребитель, имеющий приборы учета, не подключенные к автоматизированной информационно-измерительной системе учета тепловой энергии и теплоносителя, а также при возникновении сбоя в передаче данных в автоматизированную информационно-измерительную систему учета тепловой энергии и теплоносителя ЕТО из-за выхода из строя устройства сбора и передачи данных каналаобразующего оборудования и или повреждений линий (каналов) связи в течение более 15 (пятнадцати) календарных дней подряд в расчётном месяце, для целей определения показаний узлов учета потребитель предоставляет в ЕТО ежемесячно:

- сведения о показаниях приборов учета, установленные в объекте, не являющемся нежилым помещением в многоквартирном доме, снятых по состоянию на 1-е число месяца, следующего за расчетным, до окончания 2-ого дня месяца, следующего за расчетным месяцем, а также сведения о текущих показаниях приборов учета в течение 2 (двух) рабочих дней после получения запроса о предоставлении таких сведений от ЕТО, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации и (или) не согласован в договоре;
- сведения о показаниях приборов учета, установленные в нежилом помещении, расположенному в многоквартирном дома, снятых по состоянию на 23 - 25 число текущего месяца, до окончания 25 числа расчетного месяца, а также сведения о текущих показаниях приборов учета в течение 2 (двух) рабочих дней после получения запроса о предоставлении таких сведений от ЕТО, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации и (или) не согласован в договоре;
- показания узла учета с посutoчной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату расчетного месяца в виде Отчета о теплопотреблении (потреблении тепловой энергии и массы (объема) теплоносителя, в том числе горячей воды на нужды горячего водоснабжения) любым доступным способом, в том числе по телекоммуникационным каналам связи с использованием электронной подписи и/или подписанные в бумажном виде и направленные в виде электронной копии с адреса электронной почты потребителя, указанного в реквизитах договора по форме, согласованной ЕТО.

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 теплопотреблении энергии, теплоносителя.

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

- прибор (узел) учета энергии не допущен в эксплуатацию;
- учет теплопотребления осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия государственной поверки;

- по другим предусмотренным законом основаниям.

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.

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 раздельно 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 раздельно по видам потребления, включающий порядок обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями осуществляется в соответствии с условиями договора теплоснабжения.

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 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.

9.3. ЕТО для соблюдения режимов потребления тепловой энергии (мощности) в системе теплоснабжения оставляет за собой право предусмотреть в договорах теплоснабжения взимание неустойки в случае превышения Потребителем максимального часового расхода теплоносителя более чем на 5% в соответствии с условиями договора теплоснабжения, а также в случае превышения Потребителем температуры теплоносителя в обратном трубопроводе от заданной по температурному графику более чем на 5% в соответствии с условиями договора теплоснабжения.

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 предоставлении ТУ;
- в) с запросом о предоставлении информации о возможности подключения.

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

- в бумажном виде нарочно;
 - в бумажном виде путем направления почтового отправления;
 - путем заполнения web-формы на портале подключений ЕТО по ссылке <http://teplo.tplusgroup.ru/>;
- посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (с момента реализации на портале указанной функции).

Контакты сотрудников, ответственных за сопровождение заяек и осуществляющих взаимодействие с заявителями от имени ЕТО (далее по тексту – ответственный сотрудник), опубликованы на официальном сайте ЕТО (указан в Региональных особенностях).

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

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.

10.2. Порядок выдачи ТУ и информации о возможности подключения.

10.2.1. С запросом на предоставление ТУ в ЕТО вправе обратиться:

- правообладатель земельного участка и (или) объекта капитального строительства;
- лицо, которому в предусмотренных земельным законодательством случаях выдано разрешение на использование земель или земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельного участка и установления сервитута, публичного сервитута, а также лицо, являющееся обладателем сервитута или публичного сервитута, которые установлены в соответствии с гражданским законодательством, земельным законодательством Российской Федерации;
- лицо, с которым заключен договор о комплексном развитии территории, при наличии утвержденных в установленном порядке проекта планировки территории комплексного развития, комплексной схемы инженерного обеспечения территории, схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории, градостроительного плана земельного участка;
- федеральный орган исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления, юридическое лицо, созданное Российской Федерацией, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием, а также иными юридическими лицами в случаях, предусмотренных частями 1.1 и 1.2 статьи 48, частью 7.3 статьи 51 Градостроительного кодекса Российской Федерации, при наличии решения о предварительном согласовании представления им земельного участка в целях строительства объектов федерального, регионального, местного значения.

При наличии полного пакета документов ЕТО направляет Заявителю ТУ в течении 7 (семи) рабочих дней с даты поступления запроса либо мотивированный отказ в их выдаче. В случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения, ЕТО направляет заявителю письмо с указанием возможных вариантов создания технической возможности подключения.

Срок действия ТУ составляет 3 года (при комплексном развитии территории - 5 лет) с даты их выдачи, при этом в случае, если в течение 1 года (при комплексном развитии территории - в течение 3 лет) со дня выдачи указанных ТУ заявитель не подаст заявку на заключение договора о подключении, срок действия ТУ прекращается.

За 1 (один) месяц до истечения срока действия ТУ, ответственный сотрудник связывается с Заявителем и напоминает о необходимости подачи заявки на подключение.

10.2.2. С запросом на предоставление информации о возможности подключения в ЕТО вправе обратиться:

- органы местного самоуправления в целях подготовки градостроительного плана земельного участка;
- органы государственной власти или органы местного самоуправления в случаях, предусмотренных подпунктом 4 пункта 3 и подпунктом 8 пункта 4 статьи 39.11 Земельного кодекса Российской Федерации;
- иные лица в целях, не связанных с подготовкой градостроительного плана земельного участка.

При наличии полного пакета документов ЕТО направляет информацию о возможности подключения или об отсутствии технической возможности подключения или мотивированный отказ в выдаче указанной информации:

- а. органам государственной власти или органам местного самоуправления, запросившим ее в целях подготовки градостроительного плана земельного участка, в течение 5 рабочих дней со дня получения такого запроса,
- б. иным лицам – в течение 10 рабочих дней со дня получения запроса.

Срок действия информации о возможности подключения составляет 4 месяца с даты ее выдачи. За 1 (один) месяц до истечения срока действия информации о возможности подключения, ответственный сотрудник связывается с Заявителем и напоминает, что, если по истечению 4-х месячного срока заявитель не направит в ЕТО заявку на подключение, то обязательства ЕТО прекратятся (за исключением случаев выдачи информации о возможности подключения в целях подготовки градостроительного плана земельного участка или на основании повторного запроса в отношении одного и того же объекта и (или) земельного участка).

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, за исключением случаев наличия естественных (природных) препятствий и (или) линейных объектов, препятствующих строительству тепловых сетей, а также отсутствия технологических коридоров для организации подключения, в том числе отказа частных владельцев земельных участков в размещении объектов теплоснабжения.

10.3.2. Рассмотрение заявок на подключение.

С заявкой на подключение в ЕТО могут обратиться лица, указанные в пункте 10.2.1 настоящего Стандарта.

Заявка на подключение может быть подана без предварительного получения Заявителем ТУ или информации о возможности подключения.

Срок рассмотрения заявки исчисляется с даты поступления в ЕТО полного комплекта документов, предусмотренного Правилами подключения.

Заявитель может подать заявку на подключение в отношении одного подключаемого объекта или при комплексной застройке в отношении нескольких подключаемых объектов с указанием очередности (этапности) их ввода.

Заявитель или группа заявителей могут подать в ЕТО комплексную заявку на подключение.

С комплексной заявкой на подключение в ЕТО могут обратиться следующие лица:

- уполномоченный орган власти в случае утверждения комплексной схемы инженерного обеспечения территории;
- группа заявителей, для подключения объектов капитального строительства, которых необходимо выполнение одного или нескольких общих мероприятий по созданию и (или) реконструкции объектов теплоснабжения, и получено их согласие на заключение одного договора о подключении.

Комплексная заявка на подключение подписывается всеми заявителями и содержит сведения и документы обо всех подключаемых объектах каждого из заявителей.

В случае отсутствия технической возможности подключения ответственный сотрудник в течение 5 (пяти) 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 30 (тридцати) календарных дней с даты получения уведомления от Заявителя не поступил ответ, ответственный сотрудник аннулирует заявку на заключение договора о подключении и направляет Заявителю соответствующее уведомление в течение 3 рабочих дней со дня аннулирования заявки на заключение договора о подключении.

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 иной теплосетевой или теплоснабжающей организации, срок направления заявителю 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 иной теплосетевой или теплоснабжающей организации. В таком случае ЕТО незамедлительно уведомляет Заявителя об увеличении срока направления проекта договора о подключении.

В случае подачи комплексной заявки на подключение ЕТО заключает договор о подключении с каждым из заявителей.

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 третьем абзаце настоящего пункта).

В случае, если в течение 10 (десяти) рабочих дней после направления ЕТО оферты 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 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 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 индексации платежей, вносимых после 18-го месяца, если договор заключается на срок более 18-ти месяцев;
- порядок и сроки внесения Заявителем платы за подключение;
- размер и виды тепловой нагрузки подключаемого объекта;
- местоположение точки (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 ценных зонах теплоснабжения;
- обязательства ЕТО по реализации мероприятий по урегулированию отношений с иными теплосетевыми и (или) теплоснабжающими организациями, в случае если подключение осуществляется непосредственно к принадлежащим им объектам тепловой сети и (или) источникам тепловой энергии.

Формы договоров опубликованы на официальном сайте ЕТО (указан в Региональных особенностях).

В случае если договор заключается с применением платы за подключение, определенной на основании решения органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов), применяется типовая форма договора о подключении, утвержденная Постановлением Правительства РФ (с момента вступления его в силу).

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 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 на основании обращения Заявителя, а также по основаниям, предусмотренным Правилами подключения.

10.3.6. Особенности заключения договора подключения.

Заявитель имеет право на самостоятельное выполнение мероприятий (в том числе технических), необходимых для технологического присоединения подключаемого объекта 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 15 (пятнадцати) календарных дней с даты заключения договора о подключении.

В этом случае ЕТО и Заявитель заключают договор гражданско-правового характера, в котором, в том числе предусматриваются обязанности Заявителя:

- получить временное разрешение органа федерального государственного энергетического надзора для проведения испытаний и пусконаладочных работ соответствующих объектов теплоснабжения;
- представить ЕТО до составления акта о подключении разрешение органа федерального государственного энергетического надзора на допуск в эксплуатацию соответствующих объектов теплоснабжения;
- передать ЕТО в собственность созданный в результате проведения работ, определенных договором, объект теплоснабжения.

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.

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 (включительно).
 - 1.2. Подключения со средней нагрузкой: подключение, при котором величина подключаемой нагрузки составляет более 0,2 Гкал/ч и не более 5 Гкал/ч (включительно) или иной величины, определенной в Региональных особенностях с учетом особенностей застройки каждой конкретной территории. Верхняя граница критерия определяется в Региональных особенностях 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, определенной в Региональных особенностях с учетом особенностей застройки каждой конкретной территории.
2. Категория подключения в зависимости от характеристик 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;
 - 2.4. Реконструкция или модернизация ранее подключенного объекта, в том числе теплового пункта или теплопотребляющей установки, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности ранее подключенного объекта заявителя;
 - 2.5. Наличие соглашения об уступке права на использование мощности;
 - 2.6. Наличие комплексной заявки на подключение.

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

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.

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

ЕТО осуществляет расчет платы за подключение в индивидуальном порядке в случае:

- отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения;
- подключения к системе теплоснабжения путем уступки права на использование мощности;
- поступления комплексной заявки на подключение;
- необходимости урегулирования отношений с иными теплосетевыми и (или) теплоснабжающими организациями, в случае если подключение осуществляется непосредственно к принадлежащим им объектам тепловой сети и (или) источникам тепловой энергии;

- реконструкция или модернизация ранее подключенного объекта, в том числе теплового пункта или теплопотребляющей установки, 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.

ETO производит расчет стоимости подключения в порядке, предусмотренном настоящим Стандартом и направляет его Заявителю в составе оферты договора о подключении.

В случае если договор о подключении заключается на срок более 18 месяцев, ETO индексирует платежи, подлежащие уплате Заявителем после 18-го месяца. Порядок индексации определяется в договоре 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 ETO не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения, размер платы за подключение определяется органом регулирования в порядке, установленном частями 8 – 12 статьи 14 Федерального закона "О теплоснабжении", а также Основами ценообразования в сфере теплоснабжения и Правилами регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 г. N 1075 "О ценообразовании в сфере теплоснабжения".

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

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.

Критерии для определения групп заявителей, категории заявителей, порядок определения цены в отношении категорий заявителей могут быть изменены путем внесения изменений в настоящий Стандарт, при этом информация о принятом решении заблаговременно публикуется в новой редакции Стандарта на официальном сайте ETO с указанием срока вступления в силу изменений.

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

ETO 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 обязательств по договору о подключении 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 с учетом получения временного разрешения органа федерального государственного энергетического надзора для проведения испытаний и пусконаладочных работ) 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;
- изменить дату подключения подключаемого объекта на более позднюю без изменения сроков внесения платы за подключение в случае, если Заявитель не представил ЕТО:
 - не позднее 15 месяцев до даты подключения проектную документацию в части сведений об инженерном оборудовании и сетях инженерно-технического обеспечения;
 - в установленные договором о подключении 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;
 - подтверждение получения временного разрешения органа федерального государственного энергетического надзора на допуск в эксплуатацию объекта теплоснабжения и (или) теплопотребляющей установки;
- изменить размер платы за подключение к системе теплоснабжения в случае необходимости внесения изменений в проектную документацию в части выполнения технологических мероприятий для подключения объекта капитального строительства к системе теплоснабжения, изменения технических условий подключения в части величины подключаемой нагрузки, местоположения точки (точек) подключения, изменения соблюдения требований строительства (реконструкции) тепловых сетей, а в случае отказа Заявителя от изменения платы за подключение расторгнуть договор о подключении в установленном законом порядке;
- не выдавать Заявителю акт о подключении до даты получения платы за подключение в соответствии с условиями договора о подключении.

Заявитель обязан:

- представить и согласовать с ЕТО график производства работ по подключению;

- 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 не позднее 15 месяцев до даты подключения, а также перечень инженерно-технических мероприятий и содержание технологических решений одновременно с уведомлением о готовности для проведения ЕТО проверки выполнения технических условий;
- представить ЕТО заключение экспертизы проектной документации, если проведение такой экспертизы обязательно в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности Российской Федерации (в том числе предусмотрено договором);
- 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 ЕТО для проверки выполнения условий договора о подключении и опломбирования приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах;
- получить временное разрешение на допуск в эксплуатацию на период проведения испытаний и пусконаладочных работ в отношении подключаемых объектов теплоснабжения и (или) теплопотребляющих установок;
- 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.

ETO 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.

Стороны договора о подключении, 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), заключение договора теплоснабжения осуществляется в порядке, указанном в разделе 2 Стандарта.

10.6. Восстановление ранее выданных ТУ.

Восстановление ТУ осуществляется на основании обращения Заявителя в ЕТО с заявлением о восстановлении ТУ.

Заявитель и ЕТО в целях восстановления ТУ, заключают договор о восстановлении ТУ. Форма заявления, перечень прилагаемых документов, проект договора опубликованы на официальном сайте ЕТО (указан в Региональных особенностях).

Договор может быть подписан Заявителем в офисе ЕТО в момент обращения за восстановлением ТУ.

ETO проводит с участием Заявителя следующие мероприятия:

- осуществляет осмотр теплопотребляющих установок и тепловых сетей Заявителя в целях восстановления ТУ 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 восстановленных ТУ.

В случае если Заявителем в целях восстановления ТУ 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 восстановлении ТУ. Срок проведения мероприятий составляет 15 календарных дней со дня получения заявления о восстановлении ТУ, если Заявителем была предоставлена проектная документация на подключенный объект.

Заявитель подписывает восстановленные ТУ и возвращает один подписанный экземпляр в ЕТО в течение 3 рабочих дней со дня получения указанных документов.

Заявитель обязан компенсировать ЕТО затраты на восстановление документов на основании заключенного договора. Размер компенсации указанных затрат составляет 1000 рублей вне зависимости от количества документов, необходимых для восстановления ТУ.

ЕТО осуществляет бессрочное хранение выданных ТУ в бумажной и (или) электронной формах.

*Приложение № 1 Формы договоров теплоснабжения***Формы договоров теплоснабжения**

- 1.1. Договор теплоснабжения и поставки горячей воды (снабжение тепловой энергией и теплоносителем, в том числе как горячей водой на нужды горячего водоснабжения);
- 1.2. Контракт теплоснабжения и поставки горячей воды (снабжение тепловой энергией и теплоносителем, в том числе как горячей водой на нужды горячего водоснабжения);
- 1.3. Договор теплоснабжения и поставки горячей воды (снабжение тепловой энергией и горячей водой для целей оказания коммунальных услуг);
- 1.4. Договор теплоснабжения и поставки горячей воды (снабжение горячей водой в объеме, потребляемом при содержании общего имущества МКД);
- 1.5. Договор теплоснабжения (снабжение тепловой энергией в горячей воде и теплоносителем);
- 1.6. Контракт теплоснабжения (снабжение тепловой энергией в горячей воде и теплоносителем);
- 1.7. Договор теплоснабжения (снабжение тепловой энергией в горячей воде для целей оказания коммунальных услуг).

Указанные формы приводятся на сайте ЕТО, адрес сайта уточняется в Региональных особенностях в отношении соответствующего муниципального образования.

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

1. Перечень документов, предоставляемых ЕТО и (или) Теплоснабжающей организации для заключения договоров в области теплоснабжения / теплоснабжения и поставки горячей воды, 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 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.

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

- 2.2. Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе и присвоении ИНН/КПП;
- 2.3. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- 2.4. 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);
- 2.5. Копия документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, если заявителем выступает индивидуальный предприниматель или физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя);
- 2.6. Лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами – для управляющих организаций;
- 2.7. 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 (офертом), а также договор управления многоквартирным домом (если таковой заключен);
 - 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;
- 2.8. 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.

- 2.9. Документы об установке и приеме в эксплуатацию коллективного (общедомового) прибора учета (при наличии такого прибора учета);
- 2.10. 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);
- 2.11. 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;
- 2.12. Разрешение на ввод в эксплуатацию (в отношении объектов капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию);
- 2.13. 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;
- 2.14. 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.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом № 329 от 24.11.2025

**Региональные особенности
к Стандарту качества обслуживания единой теплоснабжающей
организации
ПАО «Т Плюс» потребителей тепловой энергии (мощности)
на территории городского округа муниципального образования «город
Екатеринбург»
(далее – Региональные особенности)**

**1. Основания отнесения муниципального образования к ценовой
зоне теплоснабжения.**

Муниципальное образование город «Екатеринбург» отнесено к ценовой зоне теплоснабжения распоряжением Правительства Российской Федерации от 20.01.2025 № 65-р.

**2. Особенности реализации разделов 2 – 9 Стандарта качества
обслуживания единой теплоснабжающей организации ПАО «Т Плюс»
потребителей тепловой энергии (далее – Стандарт) на территории
городского округа муниципального образования «город Екатеринбург» (в
дополнение к п. 1.4. Стандарта).**

Реализация разделов 2 – 9 Региональных особенностей полностью или частично может осуществляться единой теплоснабжающей организацией ПАО «Т Плюс» (далее – 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 АО «ЭнергосбыТ Плюс» (далее – Компания) на основании агентского договора, заключенного с единой теплоснабжающей организацией ПАО «Т Плюс».

Размещение информации на сайте Свердловского филиала АО «ЭнергосбыТ Плюс» ekb.esplus.ru в соответствии с настоящим документом, является надлежащим способом информирования потребителей.

**3. Адреса центров обслуживания потребителей, адреса для приема
почтовых отправлений, куда может быть подана заявка для заключения
договора теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией и
ссылка на раздел сайта «Электронный документооборот» (в дополнение
к п.2.5 настоящего стандарта).**

У потребителя имеется возможность обращения в Компанию следующими способами:

- ✓ через офис(-ы) Компании:

- ✓ 620075, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Бажова, д. 68, режим работы: пн-пт с 08:00 до 17:00, сб-вс: выходной
 - ✓ 623017, Свердловская область, г. Екатеринбург, пер. Ремесленный, д. 6, режим работы: пн-пт с 08:00 до 17:00, сб-вс: выходной
 - ✓ 620017, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Электриков, д. 16, режим работы: пн-пт с 08:00 до 17:00, сб-вс: выходной
 - ✓ путем направления письменного обращения в адрес Компании для получения письменных отправлений на адрес 620075, г. Екатеринбург, ул.Кузнецкая, 92
 - ✓ через электронный документооборот: <https://ekb.esplus.ru/business/service/doc/>.
 - ✓ Личный кабинет клиента: <https://lkm.esplus.ru/>, мобильное приложение «ЭнергосбыТ+»
- ✓ путем направления обращения и пакета документов на электронный почтовый адрес Компании: ekb@esplus.ru .

4. На территории городского округа муниципального образования «город Екатеринбург» определен перечень групп и категорий потребителей тепловой энергии ЕТО (в дополнение к п.п.5.2, 5.3 Стандарта):

4.1. Группы потребителей исходя из установленных в отношении потребителей различных предельных уровней цены тепловой энергии (мощности) и графика поэтапного равномерного доведения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) до индикативного предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) и:

4.1.1. Схемы подключения потребителей к системе централизованного теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации (группа 1):

4.1.1.1. СЦТ № 2 потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») на коллекторах (группа 1.1.);

4.1.1.2. СЦТ № 2 потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») подключенные к тепловым сетям (группа 1.2.);

4.1.1.3. СЦТ № 3 потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») подключенные к тепловым сетям (группа 1.3.);

4.1.1.4. СЦТ № 4, потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») подключенные к тепловым сетям (группа 1.4.);

4.1.1.5. СЦТ № 5, потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») на коллекторах (группа 1.5.);

- 4.1.1.6. СЦТ № 5, № 8-11, № 13, № 15-17, № 19, № 21, № 22, № 30, № 31, № 33, № 34, № 36, № 37, № 40-44, № 48 потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») подключенные к тепловым сетям (группа 1.6.);
- 4.1.1.7. СЦТ № 14 потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») подключенные к тепловым сетям (группа 1.7.);
- 4.1.1.8. СЦТ № 25 потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») подключенные к тепловым сетям (группа 1.8.);
- 4.1.1.9. СЦТ № 29 потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») подключенные к тепловым сетям (группа 1.9.);
- 4.1.1.10. СЦТ № 13 потребители имеющие договорные отношения с ОАО «Российские железные дороги» - Свердловская дирекция по теплоснабжению - структурное подразделение Центральной дирекции по теплоснабжению филиала ОАО «РЖД» (город Екатеринбург) на дату окончания переходного периода (группа 1.10.);
- 4.1.1.11. СЦТ № 18, СЦТ № 20, СЦТ № 24 потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») подключенные к тепловым сетям (группа 1.11.);
- 4.1.1.12. СЦТ № 46 потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») подключенные к тепловым сетям (группа 1.12.);
- 4.1.1.13. СЦТ № 26-28 потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») подключенные к тепловым сетям (группа 1.13.);
- 4.1.1.14. СЦТ № 59, потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») на коллекторах (группа 1.14.);
- 4.1.1.15. СЦТ № 59 потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») подключенные к тепловым сетям (группа 1.15.);
- 4.1.1.16. СЦТ № 59 потребители имеющие договорные отношения с АО «Аэропорт Кольцово» (город Екатеринбург), на дату окончания переходного периода (группа 1.16.);
- 4.1.1.17. СЦТ № 123 потребители публичного акционерного общества «Т Плюс» (филиал «Свердловский») подключенные к тепловым сетям (группа 1.17.).
- 4.1.2. Схемы подключения потребителей к системе централизованного теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации, теплопотребляющие установки которых были подключены или введены в эксплуатацию после даты окончания переходного периода (группа 2).

4.1.3. Схемы подключения потребителей к системе централизованного теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации в связи с расширением границы зоны деятельности единой теплоснабжающей организации за счет изменения границы зоны деятельности иной единой теплоснабжающей организации (в том числе за счет утраты иной теплоснабжающей организацией статуса единой теплоснабжающей организации), произошедшим после даты окончания переходного периода (группа 3).

4.2. Группы потребителей исходя из типа и характеристик потребителя тепловой энергии (мощности):

4.2.1. Население и потребители, приравненные к категории население (группа А);

4.2.2. Потребители - организаций, оказывающие услуги по транспортировке (передаче) тепловой энергии (мощности), приобретающие тепловую энергию (мощность) по договорам поставки в целях компенсации потерь, в отношении которых в договорах не предусмотрен эталонный уровень потерь, или приобретающие тепловую энергию (мощность) в рамках предусмотренного в договоре эталонного уровня потерь (группа Б);

4.2.3. Потребители, владеющие работоспособными источниками тепловой энергии, которые удовлетворяют их потребности в тепловой энергии с учетом требуемого уровня надежности (группа Г);

4.2.4. Прочие потребители тепловой энергии (мощности), которые не удовлетворяют ни одному из вышеперечисленных критериев (группа П).

4.3. На основании указанных в пунктах 4.1. и 4.2. Региональных особенностей групп потребителей ЕТО сформированы категории потребителей тепловой энергии (мощности), которые указаны в Таблице № 1 Региональных особенностей.

5. Порядок определения цены на тепловую энергию (мощность) для групп и категорий потребителей, определенных в Разделе 4 Региональных особенностей, а также на теплоноситель в виде воды, производимый на источниках генерации и поставляемый ЕТО потребителям, другим теплоснабжающим и теплосетевым организациям с использованием закрытых систем в целях подпитки систем теплоснабжения, указан в Приложении 1 к Региональным особенностям.

Информация о ценах на тепловую энергию (мощность) рассчитанных в соответствии с Порядком определения цен по определённым в Региональных особенностях категориям потребителей, с которыми заключены либо планируются к заключению договоры, а также ценах (тарифах) на горячую воду, поставляемую ЕТО потребителям с использованием открытых и закрытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения), размещены на официальном сайте ЕТО.

6. Информация об очном обслуживании потребителей ЕТО в офисах Компании и в офисах организаций-партнеров (в дополнение к п.6.1.1. Стандарта).

✓ в офисах Компании:

- ✓ 620075, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Бажова, д. 68, режим работы: пн-пт с 08:00 до 17:00, сб-вс: выходной
- ✓ 623017, Свердловская область, г. Екатеринбург, пер. Ремесленный, д. 6, режим работы: пн-пт с 08:00 до 17:00, сб-вс: выходной
- ✓ 620017, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Электриков, д. 16, режим работы: пн-пт с 08:00 до 17:00, сб-вс: выходной

▪ По телефону Контакт-центра:

- Для физических лиц: +7 (343) 253-00-15
- Для юридических лиц: : +7 (343) 312-55-56

Часы работы Контакт-центра: ежедневно с 08:00 – 20:00 часов без перерыва, в иные часы работает автоответчик.

7. Информация о заочном обслуживании потребителей ЕТО

Заочную консультацию по вопросам заключения договоров теплоснабжения можно получить по телефону Контакт-центра:

- Для физических лиц: +7 (343) 253-00-15
- Для юридических лиц: : +7 (343) 312-55-56

Часы работы Контакт-центра: ежедневно с 08:00 – 20:00 часов без перерыва, в иные часы работает автоответчик.

Для заключения договора Вы можете воспользоваться онлайн сервисом «Заключить договор» или обратиться в офис продаж и обслуживания клиентов. Клиенты могут воспользоваться телефонной связью для получения необходимой информации и (или) передачи показаний индивидуальных приборов учета.

- ✓ **Интернет – сайт:** <https://ekb.esplus.ru/>.
- ✓ **Электронная почта:** ekb@esplus.ru.
- ✓ **Электронный документооборот:**
<https://ekb.esplus.ru/business/service/doc/>.
- ✓ **Личный кабинет клиента:** <https://lkm.esplus.ru/>.

- ✓ **Почтовый адрес:** 620075, г. Екатеринбург, ул.Кузнечная, 92
- ✓ **Другие контактные данные:**
 - прием обращений при возникновении аварии на тепловых сетях и (или) теплопотребляющих установках:
Единая дежурно-диспетчерская служба +7 (343) 304-12-12,
Тепловая справочная служба +7 (343) 312-46-71
 - прием обращений при обнаружении отклонений значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении за пределы их разрешенных отклонений: +7 (343) 312-11-40
 - по прочим вопросам (оформление и изменение договорных отношений; начисление и оплата по договору; технические вопросы; электронный документооборот):
 - Для физических лиц: +7 (343) 253-00-15
 - Для юридических лиц: : +7 (343) 312-55-56

Часы работы Контакт-центра: ежедневно с 08:00 – 20:00 часов без перерыва, в иные часы работает автоответчик;

8. Перечень способов организации обратной связи (в дополнение к п. 6.4. Стандарта):

У потребителей имеется возможность обращения в Свердловский филиал АО «ЭнергосбыТ Плюс» следующими способами:

- ✓ По телефону Контакт-центра:
 - Для физических лиц: +7 (343) 253-00-15
 - Для юридических лиц: : +7 (343) 312-55-56
- Часы работы Контакт-центра: ежедневно с 08:00 – 20:00 часов без перерыва, в иные часы работает автоответчик;
- ✓ **Интернет – сайт:** <https://ekb.esplus.ru/>.
- ✓ **Электронная почта:** ekb@esplus.ru.
- ✓ **Посредством электронного документооборота:**
<https://ekb.esplus.ru/business/service/doc/>.
- ✓ **Личный кабинет клиента:** <https://lkm.esplus.ru/>, мобильное приложение «ЭнергосбыТ+»:

- ✓ **Посредством письменного обращения на почтовый адрес:** 620075, г. Екатеринбург, ул.Кузнецкая, 92
- ✓ Посредством очного посещения офисов, указанных в пункте 6 Региональных особенностей.

9. Порядок обращения заявителя в ЕТО для подключения к системе теплоснабжения, требования к содержанию документов, формы договоров на подключение.

Заявка и(или) запрос могут быть поданы одним из следующих способов (в дополнение к п. 10.1 Стандарта):

- ✓ в бумажном виде нарочно по адресу: 620026, г. Екатеринбург, ул. Красноармейская, д. 4б, к. 505;
- ✓ в бумажном виде путем направления почтового отправления по адресу: 620026, г. Екатеринбург, ул. Красноармейская, д. 4б, к. 505;
- ✓ в электронной форме на Портале подключений по адресу: <https://teplo.tplusgroup.ru/>;
- ✓ на Электронную почту: post_sf@tplusgroup.ru.

Подразделением ЕТО, ответственным за работу с заявками и(или) запросами, является Управление коммерции и развития теплового рынка филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс». Контакты опубликованы на официальном сайте ЕТО, по ссылке: <https://www.tplusgroup.ru/org/sverdlovsk/connection/>.

Формы заявок и (или) запросов, требования к составу и содержанию документов, прилагаемых к заявкам и (или) запросам, опубликованы на официальном сайте ЕТО, по ссылке: <https://www.tplusgroup.ru/org/sverdlovsk/connection/>.

Формы договоров на подключение к системе теплоснабжения опубликованы на официальном сайте ЕТО по ссылке: <https://www.tplusgroup.ru/org/sverdlovsk/connection/>.

10. Перечень категорий подключения в зависимости от величины подключаемой нагрузки и необходимости реализации инженерно-технических мероприятий по подключению к системе теплоснабжения, определенных с учетом особенностей застройки каждой конкретной территории, и соответствующий каждой категории размер платы за подключение:

10.1. Подключения с небольшой нагрузкой: подключение, при котором величина подключаемой нагрузки составляет до 0,2 Гкал/ч (включительно);

10.2. Подключения со средней нагрузкой: подключение, при котором величина подключаемой нагрузки составляет более 0,2 Гкал/ч и не более 5,0 Гкал/ч (включительно);

10.3. Подключения с большой нагрузкой: подключение, при котором величина подключаемой нагрузки составляет более 5,0 Гкал/ч.

Характеристики подключения	Подключение с небольшой нагрузкой не более 0,2 Гкал/ч (включительно)	Подключение со средней нагрузкой от 0,2 до 5,0 Гкал/ч (включительно)	Подключение с большой нагрузкой более 5,0 Гкал/ч
1	2	3	4
Ап. Подключение вновь создаваемого или созданного объекта при наличии технической возможности и отсутствии необходимости строительства тепловой сети до точки подключения заявителя	<i>An.1</i>	<i>An.2</i>	<i>An.3</i>
Бп. Подключение вновь создаваемого или созданного объекта при наличии технической возможности и необходимости строительства тепловой сети до точки подключения заявителя*	<i>Bn.1</i>	<i>Bn.2</i>	<i>Bn.3</i>
Вп. Подключение в индивидуальном порядке**	<i>Bn.1</i>	<i>Bn.2</i>	<i>Bn.3</i>
Гп. Увеличение подключенной тепловой нагрузки ранее подключенного объекта заявителя при	<i>Gn.1</i>	<i>Gn.2</i>	<i>Gn.3</i>

наличии технической возможности или реконструкция или модернизация ранее подключенного объекта, в том числе теплового пункта или теплопотребляющей установки, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности ранее подключенного объекта заявителя			
--	--	--	--

* Плата за подключение вновь создаваемого или созданного объекта при наличии технической возможности и необходимости строительства тепловой сети до точки подключения заявителя определяется в индивидуальном порядке;

** Плата за подключение тепловой нагрузки объектов заявителей определяется в индивидуальном порядке в следующих случаях:

- 1) отсутствие технической возможности подключения объекта заявителя;
- 2) подключение объекта заявителя при уступке права на использование мощности;
- 3) подключение объекта заявителя, в случае если точка подключения расположена далее 200 метров от объектов тепловой сети, к которым осуществляется технологическое присоединение;
- 4) получение комплексной заявки на подключение;
- 5) необходимость урегулирования в договоре на оказание услуг по передаче тепловой энергии, теплоносителя, в договоре оказания услуг по организации подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения отношений с теплосетевыми и (или) теплоснабжающими организациями, в случае если подключение осуществляется непосредственно к принадлежащим им объектам тепловой сети и (или) источникам тепловой энергии;
- 6) реконструкция или модернизация ранее подключенного объекта, в том числе теплового пункта или теплопотребляющей установки, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция) тепловых сетей, или источников тепловой энергии в системе теплоснабжения,

в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии;

11. Порядок определения платы за подключение

Размер платы за подключение по каждой категории, в соответствии с пунктом 10 Региональных особенностей, определён ЕТО и размещён на официальном сайте ЕТО по ссылке:
<https://www.tplusgroup.ru/org/sverdlovsk/connection/>.

ЕТО является плательщиком налога на добавленную стоимость, в связи с чем, в целях учёта требований налогового законодательства в размере платы за подключение, при определении платы по договорам на подключение будет дополнительно учтена составляющая НДС в соответствии с положением Налогового Кодекса Российской Федерации по ставке, действующей на момент заключения договора.

Порядок определения размера платы за подключение для категорий потребителей, определённых в пункте 10 Региональных особенностей указан в Приложении 2 к Региональным особенностям.

12. Восстановление ранее выданных ТУ.

Заявитель и ЕТО в целях восстановления ранее выданных ТУ, заключают договор о восстановлении ТУ. С этой целью Заявитель может обратиться по адресу: 620026, г. Екатеринбург, ул. Красноармейская, д. 4б, к. 501, 505;

Подразделением ЕТО, ответственным за восстановление ТУ, является управление коммерции и развития теплового рынка филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс». Контакты ответственных сотрудников опубликованы на официальном сайте ЕТО, по ссылке:
<https://www.tplusgroup.ru/org/sverdlovsk/connection/>.

Форма заявления, перечень прилагаемых документов, проект договора опубликованы на официальном сайте ЕТО по адресу:
<https://www.tplusgroup.ru/org/sverdlovsk/connection/>

13. Типовые формы договоров горячего водоснабжения и теплоснабжения размещены на сайте ЕТО.

14. Значения параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, а также пределы разрешенных отклонений значений таких параметров для потребителей коммунальных услуг, размещены на сайте ЕТО.

**Таблица № 1. Категории потребителей тепловой энергии (мощности) единой теплоснабжающей организации
ПАО «Т Плюс»**

в ценовой зоне теплоснабжения городского округа муниципального образования «город Екатеринбург»

I. Группы потребителей по типу и характеристикам потребления се		II. Группы потребителей по утвержденным ПУЦ и графикам доведения									
		1. подключенные к СЦТ в зоне деятельности ЕТО филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс»									
		2 (для потребителей ПАО «Т Плюс» на коллекторах)	2 (для потребителей ПАО «Т Плюс», подключенных к тепловым сетям)	3 (для потребителей ПАО «Т Плюс», подключенных к тепловым сетям)	4 (для потребителей ПАО «Т Плюс», подключенных к тепловым сетям)	5 (для потребителей ПАО «Т Плюс» на коллекторах)	5, 8-11, 13, 15-17, 19, 21, 22, 30, 31, 33, 34, 36, 37, 40- 44, 48 (для потребителей ПАО «Т Плюс», подключенных к тепловым сетям)	14 (для потребителей ПАО «Т Плюс», подключенных к тепловым сетям)	25 (для потребителей ПАО «Т Плюс», подключенных к тепловым сетям)	29 (для потребителей ПАО «Т Плюс», подключенных к тепловым сетям)	13 (для потребителей, имеющих договорные отношения с ОАО «Российские железные дороги» - Свердловская дирекция по теплоснабжению - структурное подразделение Центральной дирекции по теплоснабжению филиала ОАО «РЖД» (город Екатеринбург) на дату окончания переходного периода)
	A-II	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10
A	Население и потребители, приравненные к категории население	—	A 1.2.	A 1.3.	—	A 1.5.	A 1.6.	A 1.7.	A 1.8.	A 1.9.	—
B	Потребители - организации, оказывающие услуги по транспортировке (передаче) тепловой энергии (мощности), приобретающие тепловую энергию (мощность) по договорам поставки в целях компенсации потерь, в отношении которых в договорах не предусмотрен эталонный уровень потерь, или приобретающие тепловую энергию (мощность) в рамках предусмотренного в договоре эталонного уровня потерь	—	Б 1.2.	Б 1.3.	Б 1.4.	—	Б 1.6.	Б 1.7.	Б 1.8.	Б 1.9.	—
G	Потребители, владеющие работоспособными источниками тепловой энергии, которые удовлетворяют их потребности в тепловой энергии с учетом требуемого уровня надежности	—	Г 1.2.	—	—	—	Г 1.6.	—	—	—	—
P	Прочие потребители, теплопотребляющие установки которых подключены к тепловым сетям, не отнесенные ни к одной из перечисленных категорий потребителей	П 1.1.	П 1.2.	П 1.3.	П 1.4.	П 1.5.	П 1.6.	П 1.7.	П 1.8.	П 1.9.	П 1.10.

I. Группы потребителей по типу и характеристикам потребления		II. Группы потребителей по утвержденным ПУЦ и графикам доведения								
		1. подключенные к СЦТ в зоне деятельности ЕТО филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс»							2. подключенные к СЦТ в зоне деятельности ЕТО для категории потребителей, владеющих теплопотребляющими установками, которые были подключены к системе теплоснабжения филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс» (по каждой системе теплоснабжения) или введены в эксплуатацию после даты окончания переходного периода	3. подключенные 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
		18, 20, 24 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	46 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	26-28 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	59 (для потребителей ПАО «Т Плюс» на коллекторах)	59 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	59 (для потребителей, имеющих договорные отношения с АО «Аэропорт Кольцово» (город Екатеринбург), на дату окончания переходного периода)	123 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)		
A-II		1.11	1.12	1.13	1.14	1.15	1.16	1.17	2.	3.
A	Население и потребители, приравненные к категории население	A 1.11.	A 1.12.	A 1.13.	—	A 1.15.	—	A 1.17.	—	В соответствии с категориями и дифференциацией, принятыми для таких потребителей в договорах, Стандарте предыдущей ЕТО и в СИСТ, заключенном предыдущим ЕТО
B	Потребители - организации, оказывающие услуги по транспортировке (передаче) тепловой энергии (мощности), приобретающие тепловую энергию (мощность) по договорам поставки в целях компенсации потерь, в отношении которых в договорах не предусмотрен эталонный уровень потерь, или приобретающие тепловую энергию (мощность) в рамках предусмотренного в договоре эталонного уровня потерь	Б 1.11.	Б 1.12.	Б 1.13.	—	Б 1.15.	—	Б 1.17.	—	
G	Потребители, владеющие работоспособными источниками тепловой энергии, которые удовлетворяют их потребности в тепловой энергии с учетом требуемого уровня надежности	—	—	—	—	—	—	—	—	
II	Прочие потребители, теплопотребляющие установки которых подключены к тепловым сетям, не отнесенные ни к одной из перечисленных категорий потребителей	П 1.11.	П 1.12.	П 1.13.	П 1.14.	П 1.15.	П 1.16.	П 1.17.	—	

Приложение 1 к Региональным особенностям

Порядок определения цен на тепловую энергию (мощность) по категориям потребителей тепловой энергии(мощности), определённым в Региональных особенностях в ценовой зоне теплоснабжения городского округа муниципального образования «город Екатеринбург»

Содержание

Общие положения 16

1. Порядок определения цен для категории потребителей, подключенных к системе теплоснабжения филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс» (по каждой системе теплоснабжения) и владеющих объектами, введенными в эксплуатацию до даты окончания переходного периода.....	18
А. Население и потребители, приравненные к категории население.....	18
Для категорий потребителей А 1.5.-А 1.9., А 1.11.-А 1.13.	18
Для категорий потребителей А 1.2., А 1.3., А 1.15., А 1.17.....	21
Б. Потребители - организации, оказывающие услуги по транспортировке (передаче) тепловой энергии (мощности), приобретающие тепловую энергию (мощность) по договорам поставки в целях компенсации потерь, в отношении которых в договорах не предусмотрен эталонный уровень потерь, или приобретающие тепловую энергию (мощность) в рамках предусмотренного в договоре эталонного уровня потерь.....	Ошибка!
Закладка не определена.	
Для категорий потребителей Б 1.2. - Б 1.4., Б 1.6.-Б 1.9., Б 1.11. -Б 1.13., Б 1.15., Б 1.17.24	
Г. Потребители, владеющие работоспособными источниками тепловой энергии, которые удовлетворяют их потребности в тепловой энергии с учетом требуемого уровня надежности.....	27
Для категорий потребителей Г 1.2., Г 1.6.	27
П. Прочие потребители, теплопотребляющие установки которых подключены к тепловым сетям, не отнесенные ни к одной из перечисленных категорий потребителей.....	27
Для категорий потребителей П 1.1., П 1.4.-П 1.9., П 1.11.-П 1.13.	27
Для категорий потребителей П 1.2., П 1.3., П 1.10., П 1.14. - П 1.17.	29

2. Порядок определения цен для категории потребителей, владеющих теплопотребляющими установками, которые были подключены к системе теплоснабжения филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс» (по каждой системе теплоснабжения) или введены в эксплуатацию после даты окончания переходного периода 32
3. Порядок определения цен для потребителей, подключенных к системе централизованного теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации ПАО «Т Плюс» в связи с расширением границы зоны деятельности единой теплоснабжающей организации за счет изменения границы зоны деятельности иной единой теплоснабжающей организации (в том числе за счет утраты иной теплоснабжающей организацией статуса единой теплоснабжающей организации), произошедшим после даты окончания переходного периода. 33

Общие положения

Цена за тепловую энергию (мощность), определенная соглашением сторон договора теплоснабжения, рассчитывается на соответствующий расчетный период в соответствии с настоящим порядком определения цен, установленным положениями действующих нормативных правовых актов на момент оплаты потребителем тепловой энергии, исходя из:

1. Условий договора теплоснабжения, заключенного между ЕТО и потребителем;

2. Предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), утвержденного постановлением органа исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) (далее – предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность)) на соответствующий расчетный период;

3. Обязательств ПАО «Т Плюс» (далее – ЕТО) по определению цен на тепловую энергию (мощность), принятых в соответствии с Соглашением об исполнении схемы теплоснабжения, заключенным между ПАО «Т Плюс» и администрацией муниципального образования «город Екатеринбург» от 27.10.2025 № 51/01-19/0111 (7S00-FA036/05-014/0001-2025) (далее – Соглашение), опубликованным на официальном сайте ЕТО;

4. Категории, к которой относится потребитель (Таблица №1 Региональных особенностей).

Цена за тепловую энергию (мощность) в каждый расчетный период не может превышать предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность), утвержденный органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) в отношении соответствующих групп (категорий) потребителей и действующий в данном расчетном периоде.

Информация о ценах на тепловую энергию (мощность), рассчитанных в соответствии с настоящим порядком определения цен по определённым в Региональных особенностях категориям потребителей, с которыми заключены, либо планируются к заключению договоры, а также о ценах (тарифах) на горячую воду, поставляемую ЕТО потребителям с использованием открытых и закрытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения), размещена на официальном сайте ЕТО по ссылке: <https://www.tplusgroup.ru/org/sverdlovsk/>

Порядок публикации и актуализации информации о ценах на тепловую энергию (мощность), ценах (тарифах) на горячую воду, поставляемую ЕТО потребителям с использованием открытых и закрытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения), приведен в пунктах 5.1, 5.4, 5.5 Стандарта.

1. Порядок определения цен для категории потребителей, подключенных к системе теплоснабжения филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс» (по каждой системе теплоснабжения) и владеющих объектами, введенными в эксплуатацию до даты окончания переходного периода.

А. Население и потребители, приравненные к категории население.

Для категорий потребителей А 1.5. – А 1.9., А 1.11. – А 1.13.

- 1) С даты окончания переходного периода и по 30.09.2026 года цена на тепловую энергию (мощность) определяется равной тарифу на тепловую энергию (мощность), утвержденному органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) и действующему на 01.07.2025.
- 2) С 01.10.2026 года и далее с 1 июля каждого последующего календарного года цена на тепловую энергию (мощность), применяемая в первом полугодии соответствующего календарного года, индексируется на величину индекса совокупного платежа граждан на коммунальные услуги на условиях и с периодичностью (включая дату начала его применения), определенное на соответствующий календарный год в актуальном Прогнозе социально-экономического развития Российской Федерации, одобренном Правительством Российской Федерации (далее – Прогноз), увеличенное на 3,0 процентных пункта.
- 3) При этом уровень цены на тепловую энергию (мощности) в каждом периоде ограничен предельным уровнем цены на тепловую энергию (мощность), установленным на тот же период органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) для

соответствующей группы потребителей на соответствующий период.

- 4) Сумма НДС дополнительно включается в цену (тариф) на тепловую энергию (мощность) по ставке, установленной законодательством Российской Федерации и действующей на момент поставки тепловой энергии (мощности) и не выделяется отдельно в расчетных документах, при реализации населению и потребителям, приравненным к категории население.
- 5) В случае роста ставки НДС в связи с изменением налогового законодательства Российской Федерации, с даты вступления в силу такого изменения значение цены (тарифа) увеличивается на величину прироста ставки НДС.
- 6) В случае, если актуальный Прогноз предусматривает иную периодичность изменения цен, чем указано в настоящем порядке, то периодичность индексации цены определяется Прогнозом.

Цена	Формула
$\underline{Ц}_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{i,n}}$ - цена на тепловую энергию (мощность), применяемая для расчетов в полугодии i календарного года n , руб./Гкал с НДС*	<ol style="list-style-type: none"> 1. С даты окончания переходного периода и по 30.09.2026: $\underline{Ц}_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{i,n}} = T \underline{тэ}_{2\text{пг}, 2025}$ 2. Начиная с 01.10.2026 года и далее с 1 июля каждого последующего календарного года, если иные сроки не предусмотрены Прогнозом: при $i=2\text{пг}$, $n \geq 2026$ (второе полугодие каждого календарного года, начиная с 01.10.2026 года): $\underline{Ц}_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{2\text{пг},n}} = \min(\underline{Ц}_{i,n}^{\text{ПУЦ}}; \underline{Ц}_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{1\text{пг},n}} \times (100\% + K_n))$ при $i=1\text{пг}$, $n \geq 2027$ (первое полугодие каждого календарного года, начиная с 2027 года): $\underline{Ц}_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{1\text{пг},n}} = \underline{Ц}_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{2\text{пг},(n-1)}}$
Определяется с точностью до 2 (двух) знаков после запятой	где:

i – полугодие календарного года, $i=1\text{пг}$ или 2пг ;

n – календарный год;

Т_{тэ₂пг,2025} – тариф на тепловую энергию (мощность), утвержденный органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) на второе полугодие 2025 г. и указанный в Таблице № 3 для соответствующей группы потребителей, руб./Гкал (с НДС^{*});

Ц_{i,n}^{ПУЦ} - предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность), утвержденный органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) на полугодие **i** календарного года **n** для системы теплоснабжения, в которой располагается Потребитель, руб./Гкал (с НДС^{*});

К_n – величина, определенная на соответствующий период календарного года **n** (в процентах) равная:

с 01.10.2026 и далее с 1 июля каждого последующего года:

$$K_n = ИПГ_n + 3\%,$$

ИПГ_n – размер индексации (темпер прироста) совокупного платежа граждан за коммунальные услуги на соответствующий период календарного года **n** согласно актуальному Прогнозу, выраженный в процентах.

* - сумма НДС дополнительно включается в цену (тариф) на тепловую энергию (мощность) по ставке, установленной законодательством Российской Федерации и действующей на момент поставки тепловой энергии (мощности) и не выделяется отдельно в расчетных документах, при реализации населению и потребителям, приравненным к категории население.

Для категорий потребителей А 1.2., А 1.3., А 1.15., А 1.17.

- 1) С даты окончания переходного периода и по 30.09.2026 года цена определяется равной величине утвержденного органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) тарифа на тепловую энергию на 30.06.2025, проиндексированного на величину индекса совокупного платежа граждан на коммунальные услуги, согласно Прогнозу, увеличенного на 3,0 процентных пункта.
- 2) С 01.10.2026 года и далее с 1 июля каждого последующего календарного года цена на тепловую энергию (мощность), применяемая в первом полугодии соответствующего календарного года, индексируется на величину индекса совокупного платежа граждан на коммунальные услуги на условиях и с периодичностью (включая дату начала его применения), определенное на соответствующий календарный год в актуальном Прогнозе, увеличенное на 3,0 процентных пункта.
- 3) При этом уровень цены на тепловую энергию (мощности) в каждом периоде ограничен предельным уровнем цены на тепловую энергию (мощность), установленным на тот же период органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) для соответствующей группы потребителей.
- 4) Сумма НДС дополнительно включается в цену (тариф) на тепловую энергию (мощность) по ставке, установленной законодательством Российской Федерации и действующей на момент поставки тепловой энергии (мощности) и не выделяется отдельно в

расчетных документах, при реализации населению и потребителям, приравненным к категории населения.

- 5) В случае роста ставки НДС в связи с изменением налогового законодательства Российской Федерации, с даты вступления в силу такого изменения значение цены (тарифа) увеличивается на величину прироста ставки НДС.
- 6) В случае, если актуальный Прогноз предусматривает иную периодичность изменения цен, чем указано в настоящем порядке, то периодичность индексации цены определяется Прогнозом.

Цена	Формула
$\underline{Ц}_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{i,n}}$ – цена на тепловую энергию (мощность), применяемая для расчетов в полугодии i календарного года n , руб./Гкал с НДС*	<p>Определяется с точностью до 2 (двух) знаков после запятой</p> <p>1. С даты окончания переходного периода и по 30.09.2026:</p> $\underline{Ц}_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{i,n}} = [\underline{T}_{\text{тэ}_{1\text{пг},2025}} \times (\text{ИПГ}_{2025} + 3\%)]$ <p>2. Начиная с 01.10.2026 года и далее с 1 июля каждого последующего календарного года, если иные сроки не предусмотрены Прогнозом:</p> <p>при $i=1\text{пг}$, $n \geq 2026$ (второе полугодие каждого календарного года, начиная с 01.10.2026 года):</p> $\underline{Ц}_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{2\text{пг},n}} = \min(\underline{Ц}_{i,n}^{\text{ПУЦ}}; \underline{Ц}_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{1\text{пг},n}} \times (100\% + K_n))$ <p>при $i=1\text{пг}$, $n \geq 2027$ (первое полугодие каждого календарного года, начиная с 2027 года):</p> $\underline{Ц}_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{1\text{пг},n}} = \underline{Ц}_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{2\text{пг},(n-1)}}$

где:

i – полугодие календарного года, $i=1\text{пг}$ или 2пг ;

n – календарный год;

$\underline{T}_{\text{тэ}_{1\text{пг},2025}}$ – тариф на тепловую энергию (мощность), утвержденный органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) для соответствующей

группы потребителей на 30.06.2025 года и указанный в Таблице № 2, руб./Гкал (с НДС*);

$\Pi_{i,n}^{\text{ПУЦ}}$ - предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность), утвержденный органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) на полугодие i календарного года n для системы теплоснабжения, в которой располагается Потребитель, руб./Гкал (с НДС*);

K_n – величина, определенная на соответствующий период календарного года n (в процентах) равная:

с 01.10.2026 и далее с 1 июля каждого последующего года:

$$K_n = \text{ИПГ}_n + 3\%,$$

ИПГ_n – размер индексации (темпер прироста) совокупного платежа граждан за коммунальные услуги на соответствующий период календарного года n согласно актуальному Прогнозу, выраженный в процентах.

* - сумма НДС дополнительно включается в цену (тариф) на тепловую энергию (мощность) по ставке, установленной законодательством Российской Федерации и действующей на момент поставки тепловой энергии (мощности) и не выделяется отдельно в расчетных документах, при реализации населению и потребителям, приравненным к категории население.

Б. Потребители - организации, оказывающие услуги по транспортировке (передаче) тепловой энергии (мощности), приобретающие тепловую энергию (мощность) по договорам поставки в целях компенсации потерь, в отношении которых в договорах не предусмотрен эталонный уровень потерь, или приобретающие тепловую энергию (мощность) в рамках предусмотренного в договоре эталонного уровня потерь Для категорий потребителей Б 1.2. – Б 1.4., Б 1.6 – Б 1.9., Б 1.11. – Б 1.13., Б 1.15., Б 1.17.

- 1) С даты окончания переходного периода и по 30.09.2026 года цена на тепловую энергию (мощность) определяется равной тарифу на тепловую энергию (мощность), поставляемую в целях компенсации потерь, утвержденному органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) и действовавшему на 01.07.2025.
- 2) С 01.10.2026 года и далее с 1 июля каждого последующего календарного года цена на тепловую энергию (мощность), применяемая в первом полугодии соответствующего календарного года, индексируется на уровень роста договорной цены во втором полугодии относительно первого полугодия соответствующего календарного года для категории потребителей (из группы категорий «П»), в отношении которых оказываются услуги по передаче тепловой энергии по сетям теплосетевой компании.
- 3) При этом уровень цены на тепловую энергию (мощности) в каждом периоде ограничен предельным уровнем цены на тепловую энергию (мощность), утвержденный на тот же период органом исполнительной власти Свердловской области в области

государственного регулирования цен (тарифов) для системы теплоснабжения, к которой подключены объекты теплосетевой организации, либо для группы потребителей, к которой относится теплосетевая организация, приобретающая в качестве потребителя тепловую энергию (мощность) по договорам поставки в целях компенсации потерь.

- 4) В случае, если актуальный Прогноз предусматривает иную периодичность изменения цен, чем указано в настоящем порядке, то периодичность индексации цены определяется Прогнозом.

Цена	Формула
$\underline{P}_{\text{тэ}_{i,n}}^{\text{договорная}}$ - цена на тепловую энергию (мощность), применяемая для расчетов в полугодии i календарного года n , руб./Гкал без НДС Определяется с точностью до 2 (двух) знаков после запятой	<p>1. С даты окончания переходного периода и по 30.09.2026:</p> $\underline{P}_{\text{тэ}_{i,n}}^{\text{договорная}} = T_{\text{тэ}_{2\text{пг},2025}}$ <p>2. Начиная с 01.10.2026 года и далее с 1 июля каждого последующего календарного года, если иные сроки не предусмотрены Прогнозом: при $i=2\text{пг}$, $n \geq 2026$ (второе полугодие каждого календарного года, начиная с 01.10.2026 года):</p> $\underline{P}_{\text{тэ}_{2\text{пг},n}}^{\text{договорная}} = \min(\underline{P}_{i,n}^{\text{ПУЦ}}; \underline{P}_{\text{тэ}_{1\text{пг},n}}^{\text{договорная}} \times (100\% + K_n))$ <p>при $i=1\text{пг}$, $n \geq 2027$ (первое полугодие каждого календарного года, начиная с 2027 года):</p> $\underline{P}_{\text{тэ}_{1\text{пг},n}}^{\text{договорная}} = \underline{P}_{\text{тэ}_{2\text{пг},(n-1)}}^{\text{договорная}}$

где:

i – полугодие календарного года, **i=1пг или 2пг**;

n – календарный год;

Т_{тэ_{2пг,2025}} – тариф на тепловую энергию (мощность), утвержденный органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) на второе полугодие 2025 г. и указанный в Таблице № 3 для соответствующей группы потребителей, руб./Гкал (без НДС);

Ц_{i,n}^{ПУЦ} - предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность), утвержденный органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) на полугодие *i* календарного года **n** для системы теплоснабжения, в которой располагается Потребитель, руб./Гкал (без НДС),

К_n – величина, определенная на календарный год **n** с 01.10.2026 и далее с 1 июля каждого последующего года следующим образом:

$$K_n = \left(\frac{Ц_{\text{договорная_П}}_{\text{тэ}_{2\text{пг},n}}}{Ц_{\text{договорная_П}}_{\text{тэ}_{1\text{пг},n}}} - 1 \right) \times 100$$

Ц_{тэ_{1пг,n}}^{договорная_П} – цена на тепловую энергию (мощность), применяемая в первом полугодии календарного года **n** для соответствующей категории потребителей (из группы категорий «П»), в отношении которых оказываются услуги по передаче тепловой энергии по сетям теплосетевой компании, рассчитанная в соответствии с настоящим порядком определения цены, руб./Гкал (без НДС);

Ц_{тэ_{2пг,n}}^{договорная_П} – цена на тепловую энергию (мощность), применяемая во втором полугодии календарного года **n** для соответствующей категории потребителей (из группы категорий «П»), в отношении которых оказываются услуги по передаче тепловой энергии по сетям теплосетевой компании, рассчитанная в соответствии с настоящим порядком определения цены, руб./Гкал (без НДС)

Г. Потребители, владеющие работоспособными источниками тепловой энергии, которые удовлетворяют их потребности в тепловой энергии с учетом требуемого уровня надежности.

Для категорий потребителей Г 1.2., Г 1.6.

Цена на тепловую энергию (мощность) определяется соглашением сторон с учетом технико-экономических параметров и режима работы источника тепловой энергии, обязательств владельца источника по резервированию системы теплоснабжения, принятых на срок действия договора теплоснабжения. При этом уровень цены на тепловую энергию (мощность) ограничен уровнем цены на тепловую энергию (мощность), рассчитываемым для соответствующих категорий потребителей из группы категорий «П» (без НДС).

П. Прочие потребители, теплопотребляющие установки которых подключены к тепловым сетям, не отнесенные ни к одной из перечисленных категорий потребителей.

Для категорий потребителей П 1.1., П 1.4.–П 1.9., П 1.11.–П 1.13.

- 1) С даты окончания переходного периода и по 30.09.2026 года цена на тепловую энергию (мощность) определяется равной тарифу на тепловую энергию (мощность), утвержденному органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) и действовавшему на 01.07.2025.
- 2) С 01.10.2026 года и далее с 1 июля каждого последующего календарного года цена на тепловую энергию (мощность), применяемая в первом полугодии соответствующего календарного года, индексируется на величину индекса совокупного платежа граждан на коммунальные услуги на условиях и с периодичностью

(включая дату начала его применения), определенное на соответствующий календарный год в актуальном Прогнозе, увеличенное на 3,0 процентных пункта.

- 3) При этом уровень цены на тепловую энергию (мощности) в каждом периоде ограничен предельным уровнем цены на тепловую энергию (мощность), утвержденным на тот же период органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) для соответствующей группы потребителей.
- 4) В случае, если актуальный Прогноз предусматривает иную периодичность изменения цен, чем указано в настоящем порядке, то периодичность индексации цены определяется Прогнозом.

Цена	Формула
$\underline{\mathcal{P}}_{\text{тэ}_{i,n}}^{\text{договорная}}$ - цена на тепловую энергию (мощность), применяемая для расчетов в полугодии i календарного года n , руб./Гкал без НДС Определяется с точностью до 2 (двух) знаков после запятой	<p>1. С даты окончания переходного периода и по 30.09.2026:</p> $\underline{\mathcal{P}}_{\text{тэ}_{i,n}}^{\text{договорная}} = \mathcal{T}_{\text{тэ}_{2\text{пг},2025}}$ <p>2. Начиная с 01.10.2026 года и далее с 1 июля каждого последующего календарного года, если иные сроки не предусмотрены Прогнозом: при $i=2\text{пг}$, $n \geq 2026$ (второе полугодие каждого календарного года, начиная с 01.10.2026 года):</p> $\underline{\mathcal{P}}_{\text{тэ}_{2\text{пг},n}}^{\text{договорная}} = \min(\underline{\mathcal{P}}_{i,n}^{\text{ПУЦ}}; \underline{\mathcal{P}}_{\text{тэ}_{1\text{пг},n}}^{\text{договорная}} \times (100\% + K_n))$ <p>при $i=1\text{пг}$, $n \geq 2027$ (первое полугодие каждого календарного года, начиная с 2027 года):</p> $\underline{\mathcal{P}}_{\text{тэ}_{1\text{пг},n}}^{\text{договорная}} = \underline{\mathcal{P}}_{\text{тэ}_{2\text{пг},(n-1)}}^{\text{договорная}}$

где:

i – полугодие календарного года, $i=1\text{пг}$ или 2пг ;

n – календарный год;

ТтЭ_{2пг,2025} – тариф на тепловую энергию (мощность), утвержденный органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) на второе полугодие 2025 г. и указанный в Таблице № 3 для соответствующей группы потребителей, руб./Гкал (без НДС);

Ц_{i,n}^{ПУЦ} - предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность), утвержденный органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) на полугодие *i* календарного года **n** для системы теплоснабжения, в которой располагается Потребитель, руб./Гкал (без НДС),

К_n – величина, определенная на соответствующий период календарного года **n** (в процентах) равная:

с 01.10.2026 и далее с 1 июля каждого последующего года:

$$K_n = ИПГ_n + 3\%,$$

ИПГ_n – размер индексации (темпер прироста) совокупного платежа граждан за коммунальные услуги на соответствующий период календарного года **n** согласно актуальному Прогнозу, выраженный в процентах.

Для категорий потребителей П 1.2., П 1.3., П 1.10., П 1.14.–П 1.17.

- 1) С даты окончания переходного периода и по 30.09.2026 года цена определяется равной величине утвержденного органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) для соответствующей группы потребителей тарифа на тепловую энергию на 30.06.2025, проиндексированной на величину индекса совокупного платежа граждан на коммунальные услуги, согласно Прогнозу, увеличенную на 3,0 процентных пункта.

- 2) С 01.10.2026 года и далее с 1 июля каждого последующего календарного года цена на тепловую энергию (мощность), применяемая в первом полугодии соответствующего календарного года, индексируется на величину индекса совокупного платежа граждан на коммунальные услуги на условиях и с периодичностью (включая дату начала его применения), определенное на соответствующий календарный год в актуальном Прогнозе, увеличенное на 3,0 процентных пункта.
- 3) При этом уровень цены на тепловую энергию (мощности) в каждом периоде ограничен предельным уровнем цены на тепловую энергию (мощность), утвержденным на тот же период органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) для соответствующей группы потребителей.
- 4) В случае, если актуальный Прогноз предусматривает иную периодичность изменения цен, чем указано в настоящем порядке, то периодичность индексации цены определяется Прогнозом.

Цена	Формула
Ц ^{договорная} _{тэ_{i,n}} - цена на тепловую энергию (мощность), применяемая для расчетов в полугодии i календарного года n , руб./Гкал без НДС	1. С даты окончания переходного периода и по 30.09.2026: $Ц^{договорная}_{тэ_{i,n}} = [Ттэ_{1пг,2025} \times (ИПГ_{2025} + 3\%)]$
Определяется с точностью до 2 (двух) знаков после запятой	2. Начиная с 01.10.2026 года и далее с 1 июля каждого последующего календарного года, если иные сроки не предусмотрены Прогнозом: при i=2пг, n≥2026 (второе полугодие каждого календарного года, начиная с 01.10.2026 года):

$$\underline{Ц_{\text{договорная}}}_{\text{тэ}_{2\text{пг},n}} = \min \left(Ц_{i,n}^{\text{ПУЦ}}; Ц_{\text{договорная}}_{\text{тэ}_{1\text{пг},n}} \times (100\% + K_n) \right)$$

при **i=1пг, n≥2027** (первое полугодие каждого календарного года, начиная с 2027 года):

$$\underline{Ц_{\text{договорная}}}_{\text{тэ}_{1\text{пг},n}} = \underline{Ц_{\text{договорная}}}_{\text{тэ}_{2\text{пг},(n-1)}}$$

где:

i – полугодие календарного года, **i=1пг или 2пг**;

n – календарный год;

Ттэ_{1пг,2025} – тариф на тепловую энергию (мощность), утвержденный органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) для соответствующей группы потребителей на 30.06.2025 года и указанный в Таблице № 2, руб./Гкал (без НДС);

Ц_{i,n}^{ПУЦ} - предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность), утвержденный органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) на полугодие **i** календарного года **n** для системы теплоснабжения, в которой располагается Потребитель, руб./Гкал (без НДС);

K_n – величина, определенная на соответствующий период календарного года **n** (в процентах) равная:

с 01.10.2026 и далее с 1 июля каждого последующего года:

$$K_n = ИПГ_n + 3\%,$$

ИПГ_n – размер индексации (темпер прироста) совокупного платежа граждан за коммунальные услуги на соответствующий период календарного года **n** согласно актуальному Прогнозу, выраженный в процентах.

2. Порядок определения цен для категории потребителей, владеющих теплопотребляющими установками, которые были подключены к системе теплоснабжения филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс» (по каждой системе теплоснабжения) или введены в эксплуатацию после даты окончания переходного периода.

Начиная с даты окончания переходного периода и далее в отношении потребителей (за исключением потребителей, реализация тепловой энергии (мощности) которым необходима для оказания коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению населению и приравненным к нему категориям потребителей, а также для целей компенсации потерь в объектах тепловой сети теплосетевых организаций), владеющих теплопотребляющими установками, которые подключены в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации (по каждой системе теплоснабжения) или введены в эксплуатацию после даты окончания переходного периода, цена на тепловую энергию (мощность) определяется соглашением сторон с учетом обязательств сторон по договору о подключении объекта к системе централизованного теплоснабжения.

При этом уровень цены на тепловую энергию (мощность) для указанных потребителей ограничен предельным уровнем цены на тепловую энергию (мощность) на соответствующий расчетный период, установленным органом исполнительной власти Свердловской области в области государственного регулирования цен (тарифов) в отношении соответствующей группы/категории потребителей.

Для потребителей, теплопотребляющие установки которых подключены в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации (по каждой системе теплоснабжения) или введены в эксплуатацию после даты окончания переходного периода, и реализация тепловой энергии (мощности) которым необходима для оказания коммунальных услуг по отоплению и горячему

водоснабжению населения и приравненным к нему категориям потребителей, а также для целей компенсации потерь в объектах тепловой сети теплосетевых организаций, уровень цены на тепловую энергию (мощность) определяется:

1. Для оказания коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению населения и приравненным к нему категориям потребителей - аналогично порядку определения цены для соответствующей **категории «А»** (с учетом НДС).

Сумма НДС дополнительно включается в цену (тариф) на тепловую энергию (мощность) по ставке, установленной законодательством Российской Федерации и действующей на момент поставки тепловой энергии (мощности) и не выделяется отдельно в расчетных документах, при реализации населению и потребителям, приравненным к категории население.

2. Для целей компенсации потерь в объектах тепловой сети теплосетевых организаций - аналогично порядку определения цены для соответствующей **категории «Б»** (без учета НДС).

3. Порядок определения цен для потребителей, подключенных к системе централизованного теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации ПАО «Т Плюс» в связи с расширением границы зоны деятельности единой теплоснабжающей организации за счет изменения границы зоны деятельности иной единой теплоснабжающей организации (в том числе за счет утраты иной теплоснабжающей организацией статуса единой теплоснабжающей организации), произошедшим после даты окончания переходного периода.

Определение цен на тепловую энергию (мощность) для данных групп потребителей после окончания переходного периода при заключении договоров на поставку тепловой энергии (мощности) будет осуществляться в

соответствии с обязательствами ЕТО ПАО «Т Плюс», определенными в Соглашении.

Таблица № 2
**Значения тарифов на тепловую энергию ТтЭ_{1пг,2025} для соответствующих категорий потребителей,
(руб./Гкал, без НДС)**

I. Группы потребителей по типу и характеристикам потребления	II. Группы потребителей по утвержденным ПУЦ и графикам доведения							
	1. подключенные к СЦТ в зоне деятельности ЕТО филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс»							
	2 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	3 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	13 (для потребителей, имеющих договорные отношения с ОАО «Российские железные дороги» - Свердловская дирекция по теплоснабжению - структурное подразделение Центральной дирекции по теплоснабжению филиала ОАО «РЖД» (город Екатеринбург) на дату окончания переходного периода)	59 (для потребителей ПАО "Т Плюс" на коллекторах)	59 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	59 (для потребителей, имеющих договорные отношения с АО «Аэропорт Кольцово» (город Екатеринбург), на дату окончания переходного периода)	123 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	
A-П	1.2.	1.3.	1.10.	1.14.	1.15.	1.16.	1.17.	
A	Население и потребители, приравненные к категории население, с учетом с НДС*	2 482,54	2 026,08	–	–	2 478,23	–	2 685,73
П	Прочие потребители, теплопотребляющие установки которых подключены к тепловым сетям, не отнесенные ни к одной из перечисленных категорий потребителей	2 068,78	1 688,40	2 229,87	1 418,39	2 065,19	2 544,52	2 238,11

* в тариф включена сумма НДС по ставке, установленной законодательством Российской Федерации, в размере 20%.

Примечание:

1. Постановление РЭК Свердловской области от 09.12.2021 № 205-ПК
2. Постановление РЭК Свердловской области от 06.12.2023 № 209-ПК
3. Постановление РЭК Свердловской области от 12.12.2024 № 173-ПК

Таблица № 3

**Значения тарифов на тепловую энергию Ттэ_{2пг,2025} для соответствующих категорий потребителей,
(руб./Гкал, без НДС)**

I. Группы потребителей по типу и характеристикам потребления		II. Группы потребителей по утвержденным ПУЦ и графикам доведения				
		1. подключенные к СЦТ в зоне деятельности ЕТО филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс»				
		2 (для потребителей ПАО «Т Плюс» на коллекторах)	2 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	3 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	4 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	5 (для потребителей ПАО «Т Плюс» на коллекторах)
А-П		1.1	1.2	1.3.	1.4.	1.5.
A	Население и потребители, приравненные к категории население, с учетом НДС*	—	—	—	—	1 966,15
B	Потребители - организации, оказывающие услуги по транспортировке (передаче) тепловой энергии (мощности), приобретающие тепловую энергию (мощность) по договорам поставки в целях компенсации потерь, в отношении которых в договорах не предусмотрен эталонный уровень потерь, или приобретающие тепловую энергию (мощность) в рамках предусмотренного в договоре эталонного уровня потерь	—	1 177,95	1 219,80	1 391,18	—
P	Прочие потребители, теплопотребляющие установки которых подключены к тепловым сетям, не отнесенные ни к одной из перечисленных категорий потребителей	1 177,95	—	—	1 391,18	1 638,46

Таблица № 3 (продолжение)

I. Группы потребителей по типу и характеристикам потребления		II. Группы потребителей по утвержденным ПУЦ и графикам доведения				
		1. подключенные к СЦТ в зоне деятельности ЕТО филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс»				
	5, 8-11, 13, 15-17, 19, 21, 22, 30, 31, 33, 34, 36, 37, 40-44, 48 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	14 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	25 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	29 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	18, 20, 24 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	
	A-П	1.6.	1.7.	1.8.	1.9.	1.11.
A	Население и потребители, приравненные к категории население, с учетом НДС*	2 752,48	2 752,48	2 752,48	2 752,48	2 752,48
Б	Потребители - организации, оказывающие услуги по транспортировке (передаче) тепловой энергии (мощности), приобретающие тепловую энергию (мощность) по договорам поставки в целях компенсации потерь, в отношении которых в договорах не предусмотрен эталонный уровень потерь, или приобретающие тепловую энергию (мощность) в рамках предусмотренного в договоре эталонного уровня потерь	1 638,46	1 638,46	1 638,46	1 638,46	1 638,46
П	Прочие потребители, теплопотребляющие установки которых подключены к тепловым сетям, не отнесенные ни к одной из перечисленных категорий потребителей	2 293,73	2 293,73	2 293,73	2 293,73	2 293,73

Таблица № 3 (продолжение)

I. Группы потребителей по типу и характеристикам потребления		II. Группы потребителей по утвержденным ПУЦ и графикам доведения			
		1. подключенные к СЦТ в зоне деятельности ЕТО филиала «Свердловский» ПАО «Т Плюс»			
		46 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	26-28 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	59 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)	123 (для потребителей ПАО "Т Плюс", подключенных к тепловым сетям)
А-П		1.12.	1.13.	1.15.	1.17.
A	Население и потребители, приравненные к категории население, с учетом НДС*	2 752,48	2 752,48	–	–
B	Потребители - организации, оказывающие услуги по транспортировке (передаче) тепловой энергии (мощности), приобретающие тепловую энергию (мощность) по договорам поставки в целях компенсации потерь, в отношении которых в договорах не предусмотрен эталонный уровень потерь, или приобретающие тепловую энергию (мощность) в рамках предусмотренного в договоре эталонного уровня потерь	1 638,46	1 638,46	1 607,00	1 960,61
II	Прочие потребители, теплопотребляющие установки которых подключены к тепловым сетям, не отнесенные ни к одной из перечисленных категорий потребителей	2 293,73	2 293,73	–	–

* - в тариф включена сумма НДС по ставке, установленной законодательством Российской Федерации, в размере 20%.

Примечание:

1. Постановление РЭК Свердловской области от 09.12.2021 № 205-ПК
2. Постановление РЭК Свердловской области от 06.12.2023 № 209-ПК
3. Постановление РЭК Свердловской области от 12.12.2024 № 173-ПК

Приложение 2 к Региональным особенностям

Порядок определения размера платы за подключение по категориям подключения потребителей, определенным в Региональных особенностях, в ценовой зоне теплоснабжения городского округа муниципального образования «город Екатеринбург»

Содержание приложения

Общие положения.....	25
Ап. Подключение вновь создаваемого или созданного объекта при наличии технической возможности и отсутствии необходимости строительства тепловой сети до точки подключения заявителя.....	26
Бп. Подключение вновь создаваемого или созданного объекта при наличии технической возможности и необходимости строительства тепловой сети до точки подключения заявителя	27
Вп. Подключение в индивидуальном порядке	28
Гп. Увеличение подключенной тепловой нагрузки ранее подключенного объекта заявителя при наличии технической возможности или реконструкция или модернизация ранее подключенного объекта, в том числе теплового пункта или теплопотребляющей установки, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности ранее подключенного объекта заявителя	30

Общие положения

Плата за подключение рассчитывается исходя из составляющих на реализацию мероприятий, направленных на осуществление подключения к системе теплоснабжения. Плата за подключение дифференцируется в соответствии с категориями потребителей.

Размер платы за подключение формируется из двух составляющих:

- 1) Составляющая на реализацию организационно-технических мероприятий, направленных на технологическое присоединение подключаемого объекта (П1), размер которой определяется для каждой категории;
- 2) Составляющая на реализацию мероприятий, направленных на строительство тепловой сети до точки подключения подключаемого объекта (П2), размер которой определяется для каждой категории.

Размер платы за подключение по каждой категории размещён на официальном сайте по ссылке:
<https://www.tplusgroup.ru/org/sverdlovsk/connection/>.

ЕТО является плательщиком налога на добавленную стоимость, в связи с чем, в целях учёта требований налогового законодательства в размере платы за подключение, при определении платы по договорам на подключение будет дополнительно учтена составляющая НДС в соответствии с положением Налогового Кодекса Российской Федерации по ставке, действующей на момент заключения договора.

Ап. Подключение вновь создаваемого или созданного объекта при наличии технической возможности и отсутствии необходимости строительства тепловой сети до точки подключения заявителя

Для категории потребителей Ап.1

- 1) Плата за подключение является фиксированной и определяется в отношении подключаемого объекта исходя из составляющей на проведение организационно-технических мероприятий (П1.1).

Категория	Формула цены
Ап.1	Ап.1 = П1.1

где

П1.1 – составляющая на реализацию организационно-технических мероприятий, направленных на технологическое присоединение подключаемого объекта с тепловой нагрузкой до 0,2 Гкал/ч включительно (руб. за 1 объект).

Для категории потребителей Ап.2

- 1) Плата за подключение является фиксированной и определяется в отношении подключаемого объекта исходя из составляющей на проведение организационно-технических мероприятий (П1.2).

Категория	Формула
Ап.2	Ап.2= П1.2

где

П1.2 – составляющая на реализацию организационно-технических мероприятий, направленных на технологическое присоединение подключаемого объекта с тепловой нагрузкой более 0,2 Гкал/ч, но не более 5,0 Гкал/ч включительно (руб. за 1 объект).

Для категории потребителей Ап.3

- 1) Плата за подключение является фиксированной и определяется в отношении подключаемого объекта исходя из составляющей на проведение организационно-технических мероприятий (П1.3).

Категория	Формула цены
Ап.3	Ап.3 = П1.3

где

П1.3 - составляющая на реализацию организационно-технических мероприятий, направленных на технологическое присоединение подключаемого объекта с тепловой нагрузкой более 5,0 Гкал/ч (руб. за 1 объект).

Бп. Подключение вновь создаваемого или созданного объекта при наличии технической возможности и необходимости строительства тепловой сети до точки подключения заявителя

Для категории потребителей Бп.1

1) Плата за подключение не является фиксированной и определяется в отношении подключаемого объекта исходя из составляющей на проведение организационно-технических мероприятий (П1.1) и индивидуальной платы, включающей в себя затраты на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технической возможности подключения.

Категория	Формула цены
Бп.1	Бп.1 = П1.1 + Индивидуальная плата

Где

П1.1 – составляющая на реализацию организационно-технических мероприятий, направленных на технологическое присоединение подключаемого объекта с тепловой нагрузкой до 0,2 Гкал/ч включительно (руб. за 1 объект).

Индивидуальная плата - сумма затрат на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технической возможности подключаемого объекта, определённая индивидуально для потребителя (руб.).

Для категории потребителей Бп.2

1) Плата за подключение не является фиксированной и определяется в отношении подключаемого объекта исходя из составляющей на проведение организационно-технических мероприятий (П1.2) и индивидуальной платы, включающей в себя затраты на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технической возможности подключения.

Категория	Формула цены
Бп.2	Бп.2 = П1.2 + Индивидуальная плата

где

П1.2 – составляющая на реализацию организационно-технических мероприятий, направленных на технологическое присоединение подключаемого объекта с тепловой нагрузкой более 0,2 Гкал/ч, но не более 5,0 Гкал/ч включительно (руб. за 1 объект);

Индивидуальная плата - сумма затрат на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технической возможности подключаемого объекта, определённая индивидуально для потребителя (руб.).

Для категории потребителей Бп.3

- 1) Плата за подключение не является фиксированной и определяется в отношении подключаемого объекта исходя из составляющей на проведение организационно-технических мероприятий (П1.3) и индивидуальной платы, включающей в себя затраты на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технической возможности подключения.

Категория	Формула цены
Бп.3	$\text{Бп.3} = \text{П1.3} + \text{Индивидуальная плата}$

где

П1.3 - составляющая на реализацию организационно-технических мероприятий, направленных на технологическое присоединение подключаемого объекта с тепловой нагрузкой более 5,0 Гкал/ч (руб. за 1 объект).

Индивидуальная плата - сумма затрат на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технической возможности подключаемого объекта, определённая индивидуально для потребителя (руб.).

Вп. Подключение в индивидуальном порядке

Для категории потребителей Вп.1

- 1) Плата за подключение не является фиксированной и определяется в отношении подключаемого объекта исходя из составляющей на проведение организационно-технических мероприятий (П1.1) и индивидуальной платы, включающей в себя затраты на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технической возможности подключения.

Категория	Формула цены
-----------	--------------

Вп.1	Вп.1 = П1.1 + Индивидуальная плата
------	------------------------------------

где

П1.1 – составляющая на реализацию организационно-технических мероприятий, направленных на технологическое присоединение подключаемого объекта с тепловой нагрузкой до 0,2 Гкал/ч включительно (руб. за 1 объект).

Индивидуальная плата - сумма затрат на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технической возможности подключаемого объекта, определённая индивидуально для потребителя (руб.).

Для категории потребителей Вп.2

- 1) Плата за подключение не является фиксированной и определяется в отношении подключаемого объекта исходя из составляющей на проведение организационно-технических мероприятий (П1.2) и индивидуальной платы, включающей в себя затраты на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технической возможности подключения.

Категория	Формула цены
-----------	--------------

Вп.2	Вп.2 = П1.2 + Индивидуальная плата
------	------------------------------------

где

П1.2 – составляющая на реализацию организационно-технических мероприятий, направленных на технологическое присоединение подключаемого объекта с тепловой нагрузкой более 0,2 Гкал/ч, но не более 5,0 Гкал/ч включительно (руб. за 1 объект);

Индивидуальная плата - сумма затрат на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технической возможности подключаемого объекта, определённая индивидуально для потребителя (руб.).

Для категории потребителей Вп.3

- 2) Плата за подключение не является фиксированной и определяется в отношении подключаемого объекта исходя из составляющей на проведение организационно-технических мероприятий (П1.3) и индивидуальной платы, включающей в себя затраты на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технической возможности подключения.

Категория	Формула цены
Вп.3	Вп.3 = П1.3 + Индивидуальная плата

где

П1.3 - составляющая на реализацию организационно-технических мероприятий, направленных на технологическое присоединение подключаемого объекта с тепловой нагрузкой более 5,0 Гкал/ч (руб. за 1 объект);

Индивидуальная плата - сумма затрат на реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технической возможности подключаемого объекта, определённая индивидуально для потребителя (руб.).

Гп. Увеличение подключенной тепловой нагрузки ранее подключенного объекта заявителя при наличии технической возможности или реконструкция или модернизация ранее подключенного объекта, в том числе теплового пункта или теплопотребляющей установки, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности ранее подключенного объекта заявителя

Для категорий потребителей Гп.1-3

- 1) Плата за подключение определяется исходя из составляющей на проведение организационных мероприятий, направленных на увеличение подключенной тепловой нагрузки ранее подключенного объекта заявителя при наличии технической возможности или реконструкцию или модернизацию ранее подключенного объекта, в том числе теплового пункта или теплопотребляющей установки, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности ранее подключенного объекта заявителя (П1.1-П1.3).

Категория	Формула цены
Гп.1-3	Гп.1-3 = П1.1-П1.3

где

П1.1-П1.3 – составляющая на проведение организационных мероприятий, направленных на увеличение подключенной тепловой нагрузки ранее подключенного объекта заявителя при наличии технической возможности или реконструкцию или модернизацию ранее подключенного объекта, в том числе теплового пункта или теплопотребляющей установки, при которых не

осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности ранее подключенного объекта заявителя (руб. за 1 объект).