

Утверждаю

Руководитель ИТС

ООО «БИАКСПЛЕН»

Самусов Г.А.

25 04 2021г.

СТАНДАРТЫ

качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
Обществом с ограниченной ответственностью «БИАКСПЛЕН»
потребителей (абонентов) тепловой энергии в ценовой зоне
теплоснабжения городской округ Новокуйбышевск

Содержание

1. Общие положения.
2. Порядок заключения договора теплоснабжения.
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.
4. Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).
5. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).
6. Порядок организации обслуживания потребителей.
7. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении
8. Порядок снятия и приема показаний, проведения проверки состояния приборов учета.
9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями (или далее абонентами).
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.

Форма договора теплоснабжения прочим потребителям размещена по ссылке <https://www.sibur.ru/biaxplen/disclosure/>.

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ООО «БИАКСПЛЕН» Новокуйбышевским филиалом (далее – Общество, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее - Стандарты) в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с абонентами Общества в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» в связи с отнесением Распоряжением Правительства РФ от 22.10.2020 №2726-р городского округа Новокуйбышевск к ценовой зоне теплоснабжения. Настоящие Стандарты обеспечивают:

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

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

1.3. При противоречии между иными внутренними организационно-распорядительными документами, утвержденными в Обществе, регламентирующими

деятельность в части обслуживания потребителей, и настоящим Стандартам, применяются положения и требования Стандартов.

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

2.1. Единая теплоснабжающая организация, в зоне деятельности которой находятся теплопотребляющие объекты абонента, осуществляют поставку тепловой энергии (мощности) по договору теплоснабжения.

2.2. Договор теплоснабжения заключается между абонентом и единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии с примерной формой договора, установленной настоящими Стандартами. С ЕТО договоры теплоснабжения вправе заключить Абоненты, относящиеся к соответствующей категории:

- организации, финансируемые из бюджетов различного уровня;

- жилищные организации;

- население при непосредственной форме управления или при заключении собственником помещения в многоквартирном доме договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг («прямые договоры»), в случаях, предусмотренных Жилищным кодексом Российской Федерации;

- население, проживающее в частных жилых домах;

- иные потребители.

2.3. После начала переходного периода в целях заключения договоров теплоснабжения единая теплоснабжающая направляет абонентам информационное письмо о необходимости заключения договоров теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией абонентами, для которых заключение таких договоров является обязательным.

2.4. Основанием для заключения единой теплоснабжающей организацией с абонентом договора теплоснабжения являются предоставленные абонентом в течение 30 дней со дня получения информационного письма от единой теплоснабжающей организации заявки на заключение договора теплоснабжения и документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения.

Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

2.5. 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, случае если в нежилом здании имеется один тепловой ввод;

- б) каждым владельцем 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.

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

- полное наименование организации (фамилия, имя, отчество физического лица) 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;
- сведения о предполагаемом режиме потребления тепловой энергии;
- срок действия договора;
- сведения о предполагаемом режиме потребления тепловой энергии;
- сведения об уполномоченных должностных лицах заявителя, ответственных за выполнение условий договора (за исключением граждан-потребителей);
- расчет объема тепловых потерь тепловой энергии (теплоносителя) в тепловых сетях заявителя от границы балансовой принадлежности до точки учета, подтвержденный технической или проектной документацией;
- банковские реквизиты;
- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя и их технические характеристики.

2.7. К заявке на заключение договора теплоснабжения прилагаются следующие документы:

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);

договор управления многоквартирным домом (для управляющих организаций);

устав товарищества собственников жилья, жилищного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива;

документы, подтверждающие подключение теплопотребляющих установок заявителя к системе теплоснабжения;

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

акты готовности таких теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.8. В качестве документов, подтверждающих подключение теплопотребляющих установок заявителя в установленном порядке к системе теплоснабжения, используются выданные акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении, наряды-допуски теплоснабжающих организаций.

В случае утраты заявителем документов, подтверждающих подключение теплопотребляющих установок к системе теплоснабжения, или отсутствия в условиях подключения сведений о значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения, единая теплоснабжающая организация на основании обращения заявителя и за счет заявителя осуществляет восстановление условий подключения в порядке, установленном Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения.

2.9. При представлении заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 2.6.

и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме, единая теплоснабжающая организация в течение 10 рабочих дней с момента получения надлежаще оформленной заявки и необходимых документов, направляет абоненту предложение о заключении договора теплоснабжения с указанием порядка определения размера платы за тепловую энергию (мощность) – 2 экзemplяра подписанного проекта договора теплоснабжения.

2.10. В случае непредоставления сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения документов не в полном объеме направляет заявителю предложение о предоставлении недостающих сведений и (или) документов.

2.11. В случае, если по истечении 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения абонент не подписал договор теплоснабжения и не представил единой теплоснабжающей организацией 1 экземпляр подписанного договора теплоснабжения или не представил письменный мотивированный отказ от заключения такого договора о несоблюдении условий такого договора требованим Федеральным закона «О теплоснабжении», то такой договор считается заключенным.

В случае, если в течение 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения абонент направил предложение о согласии на заключение договора на иных условиях, соответствующих гражданскому и жилищному законодательству Российской Федерации, стороны принимают меры, направленные на согласование условий договора.

2.12. В случае возникновения разногласий между единой теплоснабжающей организацией и абонентом тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перепады в теплоснабжении, указанные разногласия фиксируются в протоколе разногласий к договору теплоснабжения и направляются на рассмотрение в порядке, предусмотренном законодательством.

2.13. Обязательства сторон по договору теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются с даты начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения, заключенным с единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения, за исключением обязательств по оплате поставленной тепловой энергии.

2.14. 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 обязательств.

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

2.16. При подключении теплопотребляющей установки гражданина - абонента к системе теплоснабжения после окончания переходного периода, договор теплоснабжения считается заключенным с даты подключения.

2.17. Договор теплоснабжения, заключенный после окончания переходного периода на определенный срок, считается продленным на тот же срок и на тех же условиях, если за месяц до окончания срока его действия ни одна из сторон не заявит о его прекращении либо о заключении договора на иных условиях.

2.18. Единая теплоснабжающая организация не вправе отказать абоненту тепловой энергии в заключении договора теплоснабжения при условии соблюдения указанных потребителем выданных ему в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности технических условий подключения (технологического присоединения) к тепловым сетям принадлежащих ему объектов капитального строительства в зоне деятельности единой теплоснабжающей организацией при предоставлении абонентом сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме.

2.19. Единая теплоснабжающая организация предоставляет абоненту информацию о состоянии процесса заключения договора по запросу абонента в единую теплоснабжающую организацию.

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

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

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

3.3. В соответствии с условиями договора платежные документы могут быть получены абонентом (население при непосредственной форме управления, а также проживающее в частных жилых домах) самостоятельно в ЕТО или иной организации, действующей по поручению ЕТО, на 5 число месяца, следующего за расчетным, под роспись, либо ЕТО оставляет за собой право направления платежного документа в адрес абонента. Неполученные абонентом платежные документы направляются в адрес указанного в договоре, почтой или доставляются нарочно.

Неполучение абонентом платежного документа не освобождает его от обязанности произвести оплату потребленной энергии в установленный договором срок.

3.4. Для своевременного произведения расчетов за потребленную энергию абонент (жилищные организации, иные потребители, финансируемые из бюджетов различного уровня) обязан ежемесячно на 5 календарный день месяца, следующего за расчетным периодом, получить счет-фактуру и акт приема-передачи тепловой энергии за поставленную энергию в расчетном периоде.

Оплата за тепловую энергию (мощность) и теплоноситель производится абонентом в следующем порядке:

до 10 числа месяца, следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель.

3.5. При наличии у абонента (жилищные организации, иные потребители, финансируемые из бюджетов различного уровня) сертифицированного в соответствии с законодательством Российской Федерации программного продукта, совместимого или аналогичного используемому ЕТО, позволяющего осуществлять получение и обработку счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи в соответствии с порядком выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, утвержденным приказом Минфина России от 10 ноября 2015 г. № 174н (далее – Порядок), ЕТО в срок, предусмотренный договором для выставления счета-фактуры на бумажном носителе, производит выставление счетов-фактур и актов приема-передачи абоненту в электронной форме в соответствии с утвержденным Порядком, являющемся приложением к договору.

Абонент в предусмотренный договором срок подписывает полученный акт приема-передачи электронной подписью и направляет в ЕТО с соблюдением утвержденного Порядка.

При неполучении счета-фактуры в электронной форме на пятый рабочий день месяца, следующего за расчетным периодом, абонент получает счет-фактуру в ЕТО на бумажном носителе в порядке, предусмотренном договором.

Сторона, направившая электронные документы, не несет ответственности за задержку доставки электронных документов, если такая задержка явилась результатом

неисправности систем связи абонента или не своевременной оплаты услуг абонентом, оказанных Оператором ЭДО и действия/бездействия провайдеров связи или иных форс-мажорных обстоятельств.

Абонент вправе отказаться от получения счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме, о чем обязан сообщить в ЭТО не позднее, чем за 10 дней до даты отказа. Полученные с соблюдением Порядка документа, юридически эквивалентны документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями и отриском печатей Сторон.

3.6. Оплата может осуществляться путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЭТО, а также любым иным способом, предусмотренным действующим законодательством.

3.7. При оплате стоимости потребленной энергии платежными поручениями абонент (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) указывает назначение платежа (дату и номер текущего договора, дату и номер выставленного ЕТО счета-фактуры).

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

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

4.1 Общество публикует на сайте <https://www.sibur.ru/biexplen/disclosure/> в разделе «Раскрытие информации» размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования в соответствии со Стандартами раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2013 г. № 570.

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

5.1. Для потребителей тепловой энергии в ценовой зоне деятельности единой теплоснабжающей организации не установлена дифференциация цен на тепловую энергию (мощность). Цена на тепловую энергию (мощность) определяется соглашением сторон, при этом не должна превышать предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность), устанавливаемый органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

6. Порядок организации обслуживания абонентов

6.1. Обслуживание абонентов по вопросам осуществления теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации осуществляется при их личном присутствии (очное обслуживание), посредством телефонной связи, почтовых отправлений и с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (заочного обслуживания потребителей).

6.2. С целью обеспечения учета обращений и соблюдения сроков их рассмотрения обращения абонентов регистрируются в момент их поступления.

6.3. Сбор и обработка персональных данных осуществляется только с письменного согласия субъекта персональных данных согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.4. Порядок организации очного обслуживания абонентов:

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

Очное обслуживание абонентов по адресу: г.Новокуйбышевск, пр.Железнодорожный, д. 1

Режим работы:

в понедельник – четверг с 8:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 15:45.

6.5. Заочное обслуживание абонентов осуществляется без личного присутствия абонентов.

При заочной форме обслуживания абонентов используются следующие каналы коммуникации:

Почтовые отправления: 446201, Самарская область, г.Новокуйбышевск, пр.Железнодорожный, д. 1

Адрес электронной почты: e-mail: SecretaryNK@biaxplen.sibur.ru

Часы заочного обслуживания абонентов посредством телефонной связи:

(846-35) 3-58-34, доб. 97-23, 97-20, 97-21

Режим работы:

В понедельник – четверг с 8:00 до 17:00, в пятницу с 08:00 до 15:45.

Круглосуточно по телефону 8 927 907 23 52

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

6.5.2. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

звонок абонента;

прием звонка сотрудником;

предоставление информации по запросу абонента сотрудником;

если на момент поступления запроса информация, необходимая для ответа, отсутствует, сотрудник извещает абонента о том, что ответ будет предоставлен посредством исходящей связи;

дальнейшая обработка обращения абонента, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними организационно-распорядительными документами Общества.

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

регистрация обращения абонента как входящей корреспонденции;

обработка поступивших обращений абонентов.

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

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

- анализ статистической отчетности по поступившим обращениям для выявления потребностей и ожиданий абонентов;
- проведение исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов.

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

6.7. Оценка и контроль функционирования системы обслуживания абонентов осуществляются следующими инструментами:

- система мониторинга жалоб и обращений абонентов;
- система оценки своевременности предоставления абонентам ответов на обращения, информации и документов (в том числе платежных) и т.д.; - внутренний контроль качества обслуживания абонентов.

6.8. Требования к персоналу, обслуживающему абонентов:

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

6.8.2. Правила, которых должен придерживаться сотрудник:

- сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать абонента;
- сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для абонента;
- составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с абонентом являются: предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие;
- сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»; сотрудник всегда первым приветствует абонента; исключается обращение к абоненту по половому признаку – «мужчина» / «женщина»;
- сотрудник в процессе общения обращается к абоненту по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

6.8.3. Сотрудник относится ко всем абонентам равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

Сотрудник должен уважать точку зрения абонента вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания абонента или перебивать.

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

6.8.4. Профессиональные термины при общении с абонентом сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что абонент полностью понимает его.

6.8.5. При взаимодействии с абонентом сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой абоненту информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику, осуществляющего обслуживание абонента посредством телефонной связи, следует предложить абоненту связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации или предложить обратную связь (исходящий звонок).

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

6.8.7. Урегулирование споров (конфликтов) при обслуживании абонентов осуществляется исходя из принципа обеспечения максимального уровня удовлетворённости абонентов при неукоснительном соблюдении требований действующего законодательства и настоящих Стандартов.

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

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

6.8.8.2. В случае отсутствия у сотрудника, ответственного за обработку обращения, возможности по урегулированию спорной (конфликтной) ситуации, сотрудник вправе предложить абоненту оформить обращение в адрес вышестоящего должностного лица в удобной для абонента форме и обязан обеспечить передачу такого обращения на рассмотрение уполномоченного лица в установленном локальными нормативными актами порядке.

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

7.1. Обращения (претензии, жалобы) абонентов на действия единой теплоснабжающей организацией принимаются и рассматриваются в соответствии порядком обслуживания абонентов, установленным настоящими Стандартами.

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

При очном обращении и обращении по средствам телефонной связи абоненту предоставляется ответ в устной форме.

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено на e-mail, то ответ направляется по адресу, указанному абонентом.

Рассмотрение обращений (жалоб) исходит из принципа добросовестности абонента. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса, учитывается, что у данной группы потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам теплоснабжения.

7.3. Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом абонента) в случаях:

- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
- если в обращении содержится вопрос, на который данному абоненту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.

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

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

7.4. Обращение абонента об отклонении установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, может быть подано в единую теплоснабжающую организацию при

обнаружении таких отклонений незамедлительно любым из способов, установленных настоящим Стандартом, и подлежит обязательной регистрации единой теплоснабжающей организацией.

Способы обращений абонента об отклонении установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений:

очное - по адресу: г.Новокуйбышевск. пр.Железнодорожный, д.1

Часы работы обслуживания абонентов:

в понедельник – четверг: с 8:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 15:45

заочное:

Почтовые отправления: 446201 Самарская область, г.Новокуйбышевск. пр.Железнодорожный. д.1

Адрес электронной почты: e-mail: SecretaryNK@biaxplen.sibur.ru
(846-35) 3-58-34, доб. 97-23, 97-20, 97-21

Круглосуточно по телефону 8 927 907 23 52

Режим работы:

В понедельник – четверг с 8:00 до 17:00, в пятницу с 08:00 до 15:45.

7.5. На основании обращения абонента 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 абонентом.

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

В акте проверки указываются: показания прибора учета тепловой энергии за сутки, в которых зарегистрировано

обращение абонента, в том числе фактический массовый расход теплоносителя в подающем трубопроводе, фактическая среднесуточная температура теплоносителя в подающем и обратном трубопроводе, фактическое среднесуточное давление теплоносителя в подающем трубопроводе; дата и время начала отклонения значений параметров качества теплоснабжения

и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы разрешенных отклонений; описание состояния прибора учета и схемы его подключения на момент обращения абонента и на момент подписания акта проверки.

Если на момент составления акта проверки факт нарушения качества теплоснабжения не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества теплоснабжения.

7.6. В случае отказа абонента присутствовать при составлении акта проверки или от его подписания, единая теплоснабжающая организация составляет акт проверки в присутствии двух любых незаинтересованных лиц, которые подтверждают своими подписями факт отсутствия абонента при составлении акта или его отказа подписать акт.

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

8.1. Измерения и регистрация параметров, учет и расчет фактического количества потребления тепловой энергии производится в соответствии с требованиями Правил коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1034, и другой действующей нормативной и технической документацией.

8.2. Снятие показаний приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя осуществляет потребитель до 1 числа месяца, следующего за расчетным

8.3. Единая теплоснабжающая организация принимает от абонента показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя до последнего числа текущего месяца в форме отчета о потребленной энергии, согласованной сторонами при заключении договора теплоснабжения, и в виде посуточной распечатки архивных значений регистрируемых параметров теплоносителя.

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

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

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

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

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

Приемка узла учета в эксплуатацию производится по письменной заявке Абонента.

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

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

8.8. При выходе узла учета из строя или выявлении каких-либо нарушений в функционировании средств измерений абонент обязан не позднее, чем на следующий рабочий день, следующий за днем возникновения данного события, письменно известить об этом факте ЕТО, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения.

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

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

- а) отсутствия приборов учета энергии;
- б) неисправности приборов учета свыше 15 суток в течение текущего месяца;
- в) выявления ЕТО неисправных приборов учета, отсутствующих (поврежденных) пломб или поверительных клемм, фактов несанкционированного вмешательства в работу приборов, фальсификации показаний, механических повреждений или иных нарушений в функционировании узла учета. В данных случаях ЕТО вправе произвести перерасчет количества энергии, отпущенной абоненту, за период времени, истекший с момента предыдущего допуска прибора учета в эксплуатацию. Перерасчет осуществляется в расчетном месяце, следующем за месяцем, в котором были обнаружены указанные обстоятельства;

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

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

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

8.12. ЕТО имеет право беспрепятственного доступа к теплоиспользующему оборудованию, приборам и средствам учета абонента для проверки исправности приборов учета, сохранности контрольных пломб и снятия показаний и контроля за снятыми абонентом показаниями, проведения поверок, ремонта, технического и метрологического обслуживания, замены приборов учета, если они принадлежат теплоснабжающей или теплосетевой организации.

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

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

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

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

- а) представитель единой теплоснабжающей организации;
- б) представитель абонента;
- в) представитель организации, осуществлявшей монтаж и наладку вводимого в эксплуатацию прибора учета.

Комиссия создается владельцем узла учета.

8.16. Для ввода в эксплуатацию владелец прибора учета представляет комиссии проект узла учета, согласованный с теплоснабжающей организацией, выдавшей технические условия и паспорт узла учета или проект паспорта, который включает в себя:

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

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

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

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

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

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

8.18. При приемке узла учета в эксплуатацию комиссией проверяется:

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

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

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

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

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

8.20. Акт ввода в эксплуатацию узла учета служит основанием для ведения коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя по приборам учета, контроля качества тепловой энергии и режимов теплоснабжения с использованием получаемой измерительной информации с даты его подписания.

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

Пломбирование узла учета осуществляется:

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

б) представителем абонента, у которого установлен узел учета.

8.22. Места и устройства для пломбировки узла учета заранее готовятся монтажной организацией. Пломбировке подлежат места подключения первичных преобразователей, разъемов электрических линий связи, защитных крышек на органах настройки и регулировки приборов, шкафы электропитания приборов и другое оборудование, вмешательство в работу которого может повлечь за собой искажение результатов измерений.

8.23. В случае наличия у членов комиссии замечаний к узлу учета и выявления недостатков, препятствующих нормальному функционированию узла учета, этот узел учета считается непригодным для коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя.

В этом случае комиссией составляется акт о выявленных недостатках, в котором приводится полный перечень выявленных недостатков и сроки по их устранению. Указанный акт составляется и подписывается всеми членами комиссии в течение 3 рабочих дней. Повторная приемка узла учета в эксплуатацию осуществляется после полного устранения выявленных нарушений.

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

9.1. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) определяется на основании заявки Абонента, предоставляемой ежегодно до 1 марта года, следующего за годом, в котором предполагается поставка. Если предложение по порядку определения объема потребления тепловой энергии и не поступило в указанные сроки, в следующем году действуют объемы потребления текущего года.

9.2. Абонент вправе не менее чем за 90 дней до окончания срока действия договора теплоснабжения направить заявку на изменение заявленного порядка определения объема потребления тепловой энергии.

9.3. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) с разбивкой по месяцам устанавливается в договоре теплоснабжения раздельно по тепловой энергии по объектам абонента, теплоснабжающей организации, в зоне деятельности теплоснабжающей организации.

9.4. Договорный объем потребления тепловой энергии (мощности) может быть изменен по соглашению ЕТО и абонента до 20 числа месяца, предшествующего расчетному, на основании согласованной письменной заявки Абонента.

9.5. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) устанавливается в пределах максимальной тепловой нагрузки каждого объекта абонента, теплоснабжающей организации, в зоне деятельности теплоснабжающей организации, в договоре теплоснабжения.

9.6. Единая теплоснабжающая организация вправе в одностороннем порядке уменьшить договорный объем потребления тепловой энергии (мощности) при введении ограничения режима потребления в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

10.1. Лица, заинтересованные в подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО, обращаются в единую теплоснабжающую организацию для заключения договора на подключение (технологическое присоединение), с указанием в заявке следующих сведений:

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

- в) технические параметры подключаемого объекта:
расчетные максимальные часовые и среднечасовые расходы тепловой энергии и соответствующие им расчетные расходы теплоносителей на технологические нужды, отопление, вентиляцию, кондиционирование воздуха и горячее водоснабжение; вид и параметры теплоносителей (давление и температура);
режимы теплоснабжения для подключаемого объекта (непрерывный, одно-, двухсменный и др.); расположение узла учета тепловой энергии и теплоносителей и контроля их качества; требования к надежности теплоснабжения подключаемого объекта (допустимые перерывы в подаче теплоносителей по продолжительности, периодам года и др.); наличие и возможность использования собственных источников тепловой энергии (с указанием их мощностей и режимов работы);
- г) правовые основания пользования заявителем подключаемым объектом (при подключении существующего подключаемого объекта);
- д) правовые основания пользования заявителем земельным участком, на котором расположен существующий подключаемый объект или предполагается создание подключаемого объекта;
- е) номер и дата выдачи технических условий (если они выдавались ранее);
- ж) планируемые сроки ввода в эксплуатацию подключаемого объекта;
- з) информация о границах земельного участка, на котором планируется осуществить строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта;
- и) информация о виде разрешенного использования земельного участка;
- к) информация о предельных параметрах разрешенного строительства (реконструкции, модернизации) подключаемого объекта.

10.2. К заявке о подключении к системе теплоснабжения прилагаются следующие документы:

- а) копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на подключаемый объект или земельный участок, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости);
- б) ситуационный план расположения подключаемого объекта с привязкой к территории населенного пункта или элементам территориального деления в схеме теплоснабжения;
- в) топографическая карта земельного участка в масштабе 1:500 (для квартальной застройки 1:2000) с указанием всех наземных и подземных коммуникаций и сооружений (не прилагается в случае, если заявителем является физическое лицо, осуществляющее создание (реконструкцию) объекта индивидуального жилищного строительства);
- г) документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя);
- д) для юридических лиц - копии учредительных документов.

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

10.4. В зоне деятельности единой теплоснабжающей организации подключение к системе теплоснабжения осуществляется на основании заявки на подключение, поданной в единую теплоснабжающую организацию, в случае:

необходимости подключения к системам теплоснабжения вновь создаваемого или созданного подключаемого объекта, но не подключенного к системам теплоснабжения, в том числе при уступке права на использование тепловой мощности; увеличения тепловой нагрузки (для теплоснабжающих установок) или тепловой мощности (для источников

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

10.5. В случае непредоставления заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 10.1 и 10.2 настоящих Стандартов, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения заявки направляет заявителю уведомление о необходимости в течение 20 рабочих дней со дня получения указанного уведомления представить недостающие сведения и документы.

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

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

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

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

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

10.8. Единая теплоснабжающая организация в течение 20 рабочих дней со дня получения надлежащим образом поданной заявки с приложением необходимых документов направляет заявителю, подписанный проект договора о подключении в 2 экземплярах, с указанием величины платы за подключение к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО.

Срок направления проекта договора о подключении увеличивается:

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

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

10.9. Выбор объекта теплоснабжения, к которому планируется непосредственное подключение (технологическое присоединение), осуществляется исходя из того, что подключение (технологическое присоединение) теплопотребляющих установок производится к объектам теплоснабжения, принадлежащим на праве собственности и (или) ином законном основании теплоснабжающей организации или теплосетевой организации, в зоне эксплуатационной ответственности которых находятся планируемые к подключению теплопотребляющие установки, а также минимизации стоимости подключения (технологического присоединения) и стоимости тепловой энергии (мощности).

10.10. Единая теплоснабжающая организация по договору на подключение (технологическое присоединение) принимает на себя обязательства по реализации мероприятий, необходимых для осуществления такого подключения (технологического присоединения), в том числе мероприятий по урегулированию отношений с теплосетевыми

организациями и (или) теплоснабжающими организациями, в случае, если подключение (технологическое присоединение) теплопотребляющих установок осуществляется непосредственно к принадлежащим этим организациям тепловым сетям и (или) источникам тепловой энергии. При этом мероприятия, необходимые для подключения (технологического присоединения), осуществляются соответствующей теплоснабжающей организацией или теплосетевой организацией.

10.11. По соглашению сторон, а также в случаях, определенных Правительством Российской Федерации, договор на подключение (технологическое присоединение) включает в себя обязательства сторон по заключению в последующем договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

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

10.13. Плата за подключение к системе теплоснабжения устанавливается по соглашению единой теплоснабжающей организации и заявителя.

10.14. В случае если заявитель и единая теплоснабжающая организация не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения, размер платы за подключение определяется органом регулирования в порядке, установленном частями 8 - 12 статьи 14 Федерального закона «О теплоснабжении», а также Основами ценообразования в сфере теплоснабжения и Правилами регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 г. № 1075 "О ценообразовании в сфере теплоснабжения".

10.15. В случае если стороны договора о подключении не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения при отсутствии технической возможности подключения к системе теплоснабжения, в состав платы за подключение, устанавливаемой органом регулирования, включаются средства для компенсации регулируемой организации следующих расходов:

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

б) расходов на создание (реконструкцию) тепловых сетей от существующих тепловых сетей или источников тепловой энергии до точки подключения объекта капитального строительства абонента, рассчитанных в соответствии со сметной стоимостью создания (реконструкции) соответствующих тепловых сетей;

в) расходов на создание (реконструкцию) источников тепловой энергии и (или) развитие существующих источников тепловой энергии и (или) тепловых сетей, необходимых для создания технической возможности такого подключения, в том числе в соответствии со сметной стоимостью создания (реконструкции, модернизации) соответствующих тепловых сетей и источников тепловой энергии;

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