

СТАНДАРТ

качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» потребителей тепловой энергии

Утверждён приказом ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»

№ 42 от «26» октября 2026 г.

Утверждён приказом ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»

№ 42 от «26» октября 2026 г.

СТАНДАРТ
качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»
потребителей тепловой энергии

1. Общие положения

1.1. Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» и принятыми в его развитие нормативными правовыми актами, в том числе Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации (постановление Правительства РФ от 08.08.2012 № 808).

1.2. Городской округ Сызрань отнесён к ценовой зоне теплоснабжения распоряжением Правительства РФ от 28.12.2024 № 4147-р. ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» — единая теплоснабжающая организация (ЕТО) ценовой зоны.

1.3. Стандарт обеспечивает: единообразие требований к качеству услуг и соблюдение сроков всех процедур; минимизацию времени потребителя на получение услуги; оперативное реагирование на обращения; полноту, актуальность и достоверность информации; многоканальность её предоставления.

1.4. Стандарт применяется в отношениях ЕТО со всеми потребителями тепловой энергии и теплоносителя, в том числе с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, исполнителями коммунальных услуг (управляющими организациями, товариществами собственников жилья, жилищными кооперативами) и физическими лицами — владельцами жилых домов и объектов индивидуального жилищного строительства. Порядок взаимодействия ЕТО с теплоснабжающими и теплосетевыми организациями устанавливается отдельным стандартом взаимодействия.

1.5. Изменения и дополнения к Стандарту публикуются на официальном сайте ЕТО с указанием срока вступления их в силу. Актуальная редакция Стандарта считается размещённой по состоянию на дату публикации; редакции прошлых лет сохраняются в архиве не менее 5 лет.

1.6. Реализация разделов 2–9 может осуществляться ЕТО с привлечением третьих лиц на основании гражданско-правовых договоров. Привлечение третьих лиц не освобождает ЕТО от ответственности перед потребителями за соблюдение требований настоящего Стандарта.

1.7. Термины используются в значениях, определённых Федеральным законом «О теплоснабжении» и Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения (постановление Правительства РФ от 30.11.2021 № 2115).

1.8. Нормативная правовая база, применяемая при обслуживании потребителей, включает в том числе: Правила организации теплоснабжения (постановление Правительства РФ от 08.08.2012 № 808); Правила коммерческого учёта тепловой энергии, теплоносителя (постановление Правительства

РФ от 18.11.2013 № 1034); Правила подключения к системам теплоснабжения (постановление Правительства РФ от 30.11.2021 № 2115); Правила организации коммерческого учёта воды, тепловой энергии в системах горячего водоснабжения и Правила расчётов за тепловую энергию, теплоноситель (постановление Правительства РФ от 18.02.2014 № 124); Требования к порядку и срокам расчётов за тепловую энергию, теплоноситель (постановление Правительства РФ от 09.09.2013 № 253); Правила предоставления коммунальных услуг (постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354); Основы ценообразования в сфере теплоснабжения (постановление Правительства РФ от 22.10.2012 № 1075); Гражданский кодекс Российской Федерации (статьи 539–548).

1.9. Ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта несут руководители подразделений ЕТО, обеспечивающие соответствующие процессы; общий контроль осуществляет руководитель ЕТО.

2. Договор теплоснабжения

2.1. Договор теплоснабжения заключается на основании заявления потребителя, поданного по установленной форме (форма заявления — Приложение 2), с приложением документов по перечню (Приложение 3). Применяемые формы договоров приведены в Приложении 1.

2.2. Перечень документов, представляемых для заключения договора, — Приложение 3; перечень является необходимым и достаточным, требование дополнительных документов не допускается.

2.3. Сроки: проект договора направляется потребителю в течение 10 рабочих дней со дня получения заявления; при выявлении недостающих документов ЕТО запрашивает их у потребителя в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления.

2.4. Порядок заключения договора: 1) подача заявления и документов; 2) проверка полноты документов и запрос недостающих (не позднее 3 рабочих дней со дня получения заявления); 3) подготовка и направление проекта договора (не позднее 10 рабочих дней со дня получения заявления); 4) подписание договора потребителем и возврат в ЕТО; 5) при наличии разногласий — их оформление протоколом разногласий и урегулирование в порядке, установленном гражданским законодательством (статья 445 ГК РФ — для случаев, когда заключение договора для ЕТО обязательно).

Сводные сроки процедур по договору теплоснабжения	Срок
Проверка полноты документов, запрос недостающих	3 рабочих дня со дня получения заявления
Направление проекта договора	10 рабочих дней со дня получения заявления
Оформление акта поставленной тепловой энергии (типовой договор)	до 5-го числа месяца, следующего за расчётным; согласие — при отсутствии возражений в 5-дневный срок
Окончательный расчёт (прочие потребители)	до 10 числа месяца, следующего за расчётным
Окончательный расчёт (исполнители коммунальных услуг)	до 15 числа месяца, следующего за расчётным

2.5. Отказ в заключении договора допускается только по основаниям, установленным Правилами № 808 (в том числе непредставление документов, необходимых для заключения договора, — с одновременным запросом их у потребителя в срок по п. 2.3). Отказ по иным основаниям, а также отказ от заключения договора с лицом, владеющим объектом на законном основании, не допускается.

2.6. Договор заключается на неопределённый срок, если формой договора не предусмотрено иное. При смене собственника объекта или лица, осуществляющего управление, обязанности по договору в части теплоснабжения объекта переходят к новому владельцу; стороны уведомляют ЕТО о переходе обязанностей в порядке, установленном Правилами № 808.

2.7. Изменение условий договора (в том числе объёмов, присоединённой мощности, режима потребления) оформляется дополнительным соглашением; изменения, влияющие на режимы системы теплоснабжения, согласовываются в порядке раздела 9.

2.8. Уведомления по договору (об изменении реквизитов, о смене ответственных лиц, о планируемых перерывах, о замене прибора учёта) направляются сторонами по каналам, указанным в договоре.

3. Счета и порядок оплаты

3.1. График оплаты для прочих потребителей: 35% плановой стоимости — до 18 числа текущего месяца; 50% — до конца текущего месяца (итого 85%); окончательный расчёт за фактическое потребление — до 10 числа следующего месяца (пп. 33, 34 Правил № 808).

3.2. Для бюджетных, казённых и автономных учреждений, казённых предприятий — 30% плановой стоимости до 18 числа текущего месяца; окончательный расчёт за фактическое потребление — до 10 числа следующего месяца (п. 34(1) Правил № 808). Управляющие организации, ТСЖ и ЖСК в этот график не входят — для них действует порядок по п. 3.3.

3.3. Для исполнителей коммунальных услуг расчёты осуществляются по Правилам расчётов за тепловую энергию и теплоноситель (постановление Правительства РФ от 18.02.2014 № 124): платежи — не позднее рабочего дня, следующего за днём поступления платежей от граждан (п. 6 Требований, утв. постановлением Правительства РФ от 09.09.2013 № 253); окончательный расчёт — до 15 числа месяца, следующего за расчётным.

3.4. Акт поставленной тепловой энергии и принятой воды для нужд ГВС оформляется до 5-го числа месяца, следующего за расчётным. Неоформление акта абонентом в 5-дневный срок признаётся согласием с данными энергоснабжающей организации (условие типового договора — Приложение 8).

3.5. Пени за просрочку оплаты — 1/130 ключевой ставки ЦБ РФ за каждый день просрочки (условие типового договора — Приложение 8).

3.6. При задолженности подача тепловой энергии ограничивается или прекращается в порядке, установленном Правилами № 808; в начале отопительного сезона подача не возобновляется до полного погашения задолженности.

3.7. Счёт (платёжный документ) выставляется ежемесячно и содержит: расчётный период; объём поставленной тепловой энергии и (или) теплоносителя (по приборам учёта либо расчётным способом); применённую цену (тариф); сумму к оплате, включая перерасчёты; реквизиты для оплаты.

3.8. Оплата производится безналичным перечислением на расчётный счёт ЕТО по реквизитам, указанным в договоре и в счёте; по согласованию допускаются иные способы оплаты.

3.9. Перерасчёт платы за периоды отступления от параметров качества теплоснабжения осуществляется в порядке, установленном Правилами № 354 (для потребителей коммунальных услуг) и договором (для прочих потребителей). Параметры качества и порядок фиксации нарушений — раздел 7 и Приложение 9.

3.10. Сверка взаиморасчётов проводится по письменному обращению потребителя в порядке раздела 7; по итогам сверки ЕТО направляет акт сверки.

4. Публикация предельной цены

4.1. Размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), поставляемую потребителям, публикуется на официальном сайте ЕТО <http://www.szrteplo.ru> не позднее 30 календарных дней со дня принятия решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчётный период регулирования; архив редакций сохраняется не менее 5 лет.

4.2. В состав публикации включаются: уровень цены (тарифа) по категориям потребителей; срок действия; реквизиты и дата решения уполномоченного органа; применяемый порядок определения цен.

5. Ценообразование и категории потребителей

5.1. Цены формируются в соответствии с Основами ценообразования в сфере теплоснабжения (постановление Правительства РФ от 22.10.2012 № 1075) с учётом особенностей ценовой зоны. В ценовой зоне теплоснабжения цены на тепловую энергию (мощность) определяются соглашением сторон с учетом положений Соглашения об исполнении схемы теплоснабжения городского округа Сызрань, заключенного между ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» и Администрацией городского округа Сызрань. Порядок определения цен и категории потребителей указаны в Приложении 4. Исключение составляют цены на товары и услуги, указанные в пункте 5.4 настоящего раздела.

5.2. На территории муниципального образования городской округ Сызрань определен перечень групп и категорий потребителей тепловой энергии ЕТО ООО «СызраньТеплоЭнерго»:
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).

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

- Население и потребители, приравненные к категории население;
- прочие потребители, теплотребляющие установки которых подключены к коллекторам источников тепловой энергии ЕТО ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»;
- прочие потребители тепловой энергии(мощности), которые не удовлетворяют ни одному из вышеперечисленных критериев.

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. 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 30 календарных дней с 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.

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.

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 информацию о категориях потребителей.

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 и применяет новые цены не ранее даты вступления в силу соответствующих решений органа исполнительной власти субъекта РФ в области государственного регулирования цен (тарифов).

5.3. Особенности формирования цен (тарифов) на горячее водоснабжение для потребителей закрытых

систем теплоснабжения (горячего водоснабжения) и особенности формирования цен на теплоноситель в виде воды, производимый на источниках генерации поставляемый ЕТО потребителям, другим теплоснабжающим и теплосетевым организациям с использованием закрытых систем в целях подпитки систем теплоснабжения:

5.3.1. Тарифы на горячую воду, поставляемую ЕТО потребителям с использованием 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 холодное водоснабжение (для закрытых систем) утверждается решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении тарифов на холодное водоснабжение на приготовление горячей воды с использованием закрытых систем горячего теплоснабжения (горячего водоснабжения);

- 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 рассчитываемой в соответствии с порядком определения цен по категориям потребителей тепловой энергии (мощности) в ценовой зоне теплоснабжения, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), утвержденного органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

5.3.2. Информация о ценах (тарифах) на горячую воду публикуется на официальном сайте ЕТО не позднее 30 календарных дней с 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.

5.3.3. 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 5.3.2 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).

5.3.4. 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. 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.

5.3.5. 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 30 календарных дней с 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.

5.4. 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:

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. Организация обслуживания

6.1. Офис: г. Сызрань, ул. Ульяновская, 116. Телефон: (8464) 33-87-61. E-mail: ste@mail-63.ru.

6.2. Аварийно-диспетчерская служба (ОДС): 33-08-50 — круглосуточно. Обращения в ОДС принимаются по всем вопросам аварийных ситуаций на тепловых сетях и внутридомовых системах, подключённых к сетям ЕТО.

6.3. Способы обращения: лично в офисе, письменно (в том числе почтой), по телефону, по электронной почте; порядок и сроки рассмотрения — раздел 7.

6.4. При аварийных ситуациях потребители информируются о перерывах теплоснабжения в порядке, установленном Правилами № 808 и договором; о планируемых перерывах (ремонтные работы) — заблаговременно.

6.5. Режим работы офиса публикуется на официальном сайте ЕТО.

7. Обращения и жалобы

7.1. Срок рассмотрения обращения — 30 календарных дней со дня регистрации.

7.2. Обращение не рассматривается, если оно анонимно, не содержит достаточных сведений, по нему ранее дан ответ, текст нечитаем.

7.3. Обращение должно содержать: наименование (ФИО) заявителя; почтовый (электронный) адрес для ответа; суть обращения; дату и подпись. Обращение регистрируется в день поступления; заявителю направляется подтверждение регистрации в порядке, установленном договором (при наличии соответствующих условий).

7.4. При обращении потребителя о нарушении параметров качества теплоснабжения (перерывы, отклонения температуры) ЕТО фиксирует факт нарушения и при необходимости составляет акт с участием потребителя и (или) исполнителя коммунальных услуг.

7.5. Допустимые периоды и основания отступления от параметров качества теплоснабжения (перерывы, отклонения температуры воздуха в помещении) определяются приложением № 1 к Правилам № 808 и Правилами предоставления коммунальных услуг (постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354); параметры качества для потребителей коммунальных услуг приведены в Приложении 9 к настоящему Стандарту.

7.6. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется мотивированный ответ по существу поставленных вопросов; при подтверждении нарушения — с указанием принятых мер и (или) порядка перерасчёта платы.

7.7. Порядок работы с обращением: 1) регистрация в день поступления; 2) передача по компетенции в ответственное подразделение в течение 1 рабочего дня; 3) рассмотрение по существу; 4) направление ответа заявителю в срок по п. 7.1; 5) при необходимости проведения замеров или осмотра — согласование с заявителем даты и времени, о чём он уведомляется заблаговременно.

7.8. Ответ на обращение направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении, либо вручается лично под подпись. Ответ должен быть мотивированным и по существу всех поставленных вопросов.

7.9. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не относится к компетенции ЕТО, обращение в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется по принадлежности с уведомлением заявителя.

8. Приборы учёта

8.1. Узел учёта оборудуется абонентом на границе раздела балансовой принадлежности; коммерческий учёт ведётся по Правилам коммерческого учёта тепловой энергии и теплоносителя (постановление Правительства РФ от 18.11.2013 № 1034).

8.2. Показания передаются с приложением подписанных отчётов о теплопотреблении: по объектам, не являющимся нежилыми помещениями в МКД, — по состоянию на 1-е число месяца, следующего за расчётным, до окончания 2-го дня этого месяца; по нежилым помещениям в МКД — по состоянию на 23–25 число, до окончания 25 числа расчётного месяца. Текущие показания по запросу ЕТО — в течение 2 рабочих дней.

8.3. Отказ в приёмке показаний допускается только в случаях, установленных Правилами № 1034.

8.4. О дате и времени проверки прибора учёта по обращению потребителя ЕТО уведомляет потребителя не позднее чем за 1 рабочий день.

8.5. Ввод прибора учёта в эксплуатацию осуществляется с оформлением акта допуска прибора в эксплуатацию; прибор должен соответствовать требованиям Правил № 1034. Сведения о приборе (паспорт, акт допуска) представляются в ЕТО при заключении договора и при замене прибора.

8.6. Поверка приборов учёта проводится в соответствии с межповерочными интервалами, установленными для типа прибора; сведения о поверке вносятся в федеральный информационный фонд по обеспечению единства измерений (ФГИС «Аршин»).

8.7. При выходе прибора учёта из строя, истечении межповерочного интервала либо нарушении сохранности пломб потребитель уведомляет ЕТО в порядке, установленном договором; до восстановления учёта расчёт ведётся расчётным способом по Правилам № 1034.

9. Планируемые объёмы

9.1. ЕТО вправе предусмотреть в договоре неустойку за превышение максимального часового расхода теплоносителя более чем на 5% от договорного и за температуру теплоносителя в обратном трубопроводе, превышающую температурный график более чем на 5%.

9.2. Самовольное увеличение отопливаемых объёмов и подключение дополнительного оборудования без письменного согласования не допускаются; расчёт ведётся по приборам учёта либо расчётным способом — по паспортной мощности подключённого оборудования при круглосуточном режиме работы.

9.3. Планируемые (договорные) объёмы потребления и максимальные часовые расходы определяются в договоре на основании сведений потребителя о подключённой нагрузке и корректируются дополнительным соглашением при изменении оборудования или назначения объекта.

10. Подключение к системе теплоснабжения

10.1. Заявка на подключение подаётся по форме Приложения 6 с комплектом документов по Приложению 5 (перечень исчерпывающий).

10.2. Сроки: технические условия выдаются в течение 7 рабочих дней со дня получения заявки; проект договора о подключении — в течение 20 рабочих дней.

10.3. Срок подключения — 18 месяцев с даты заключения договора; может быть увеличен или продлён по основаниям, предусмотренным Правилами № 2115 (в пределах до 3 лет).

10.4. Плата за подключение определяется расчётом (Приложение № 3 к договору о подключении) и уплачивается в порядке, предусмотренном Правилами № 2115.

10.5. Этапы подключения: 1) подача заявки с комплектом документов (Приложения 5, 6); 2) выдача технических условий (7 рабочих дней); 3) разработка заявителем проектной документации согласно ТУ (за исключением случаев, когда она не обязательна); 4) направление проекта договора о подключении (20 рабочих дней); 5) заключение договора о подключении; 6) выполнение мероприятий заявителем (Приложение № 1 к договору) и ЕТО (Приложение № 2 к договору); 7) проверка выполнения условий; 8) фактическое подключение в точке подключения; 9) оформление акта о подключении по форме, установленной Правилами № 2115.

Этап подключения	Срок	Основание
Выдача технических условий	7 рабочих дней со дня получения заявки	Правила № 2115, договор о подключении
Направление проекта договора о подключении	20 рабочих дней	Правила № 2115, договор о подключении
Выполнение мероприятий по подключению	18 месяцев с даты заключения договора (продление — по основаниям Правил № 2115, в пределах до 3 лет)	Правила № 2115
Оформление акта о подключении	в порядке, установленном Правилами № 2115	Правила № 2115

10.6. Порядок взаимодействия с смежными организациями при подключении (запросы сведений, согласование работ на смежных сетях, координация работ в пределах 200 метров от точки подключения) установлен стандартом взаимодействия ЕТО.

10.7. Отказ в подключении допускается только по основаниям, предусмотренным Правилами № 2115; мотивированный отказ направляется заявителю в установленном порядке.

Приложение 1

К Стандарту качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» потребителей тепловой энергии
(Утверждён приказом ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»
№ _____ от «___» _____ 2026 г.)

Перечень форм договоров теплоснабжения

Договор теплоснабжения с юридическим лицом / индивидуальным предпринимателем

Договор теплоснабжения с исполнителем коммунальных услуг (управляющей организацией, ТСЖ, ЖСК)

Договор теплоснабжения с физическим лицом (владельцем жилого дома / ИЖС)

Договор на снабжение тепловой энергией в горячей воде и отпуск воды через систему централизованного горячего водоснабжения (типовой) — Приложение 8 к Стандарту

Договор поставки тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя в целях компенсации потерь в тепловых сетях

Договор оказания услуг по передаче тепловой энергии и (или) теплоносителя

Договор о подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения —
Приложение 7 к Стандарту

Приложение 2
К Стандарту качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» потребителей тепловой энергии
(Утверждён приказом ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»
№ ____ от « ____ » _____ 2026 г.)

Форма заявления на заключение договора на поставку тепловой энергии

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу заключить договор на поставку тепловой энергии с организацией (ИП)
_____ (наименование) на объект(ы)
_____.

Копии документов, необходимых для заключения договора, прилагаются. Оплату гарантируем.

Полное наименование	
Сокращённое наименование	
Юридический адрес	
Фактический (почтовый) адрес	
Телефон, факс, e-mail	
Руководитель	
Основание полномочий	
ИНН / КПП	
Р/счёт	
Л/счёт	
К/счёт, БИК	
Коды: ОКПО, ОКВЭД	

Руководитель (ИП, представитель по доверенности) _____ (подпись, ФИО)

ФИО ответственного лица, телефон: _____

Сведения об объекте (для нежилых помещений):

вид договора: постоянный / срочный; номер договора

наименование организации; адрес объекта; вид объекта (жилой дом; жилой дом с нежилыми помещениями; здание; пристрой; нежилое помещение); вид права (собственность; управление; аренда; хозяйственное ведение; оперативное управление; безвозмездное пользование)

назначение объекта (офис, магазин, кафе, склад и др.)

вид учёта: счётчик / норма

источник ГВС: централизованное / своя котельная / нет / другой вариант

количество нежилых помещений; площадь; расположение (этаж, подвал, цоколь и др.); количество работающих; количество санитарных приборов (раковины, унитазы, душевые и др.); наличие арендаторов; режим работы

ответственный за передачу показаний счётчика (должность, ФИО, телефон)

ответственный за получение счетов и актов (должность, ФИО, телефон)

руководитель (должность, ФИО, телефон)

дата, подпись

Заполняется сотрудником энергоснабжающей организации: ориентировочные объёмы _____ м³;
присоединённая мощность _____ м³/ч.

Приложение 3

К Стандарту качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» потребителей тепловой энергии
(Утверждён приказом ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»
№ ____ от «__» _____ 2026 г.)

Перечень документов для заключения договора теплоснабжения

Для юридических лиц и ИП:

копии учредительных документов (устав)

документы, подтверждающие полномочия лица, подписывающего договор (приказ о назначении руководителя, доверенность, протокол общего собрания)

сведения о постановке на учёт в налоговом органе (ИНН/КПП), выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП

документы, подтверждающие право на объект (правоустанавливающие документы на объект и (или) земельный участок)

банковские реквизиты

сведения о приборах учёта: паспорт прибора и акт допуска в эксплуатацию (при наличии)

Для исполнителей коммунальных услуг — дополнительно:

перечень обслуживаемых многоквартирных домов (адреса, площади, объёмы)

документы, подтверждающие управление домами (решения собственников, договоры управления)

Приложение 4

К Стандарту качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
 ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» потребителей тепловой энергии
 (Утверждён приказом ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»
 № ____ от «__» _____ 2026 г.)

**Категории потребителей тепловой энергии (мощности)
 единой теплоснабжающей организации ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»
 в ценовой зоне теплоснабжения
 городской округ Сызрань Самарской области**

I. Группы потребителей исходя их типа и характеристик потребителя тепловой энергии (мощности)		II. Группы потребителей по утвержденным ПУЦ и графикам доведения
		потребители, подключенные к СИТ №1 - 7, 9, 10, 14 - 20, 22, 25-32, 34, 37 - 42, 47, 48, 50, 52, 53, 55 - 58, 64 - 69, 72 в зоне деятельности ЕТО ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»
A	Население и потребители, приравненные к категории население	A.1
II	Прочие потребители тепловой энергии (мощности), которые не удовлетворяют ни одному из вышеперечисленных критериев	II.1

**Порядок определения цен на тепловую энергию и теплоноситель для категорий потребителей,
 подключенных к системам централизованного теплоснабжения
 в зоне действия ЕТО ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»**

1. Цена с даты окончания переходного периода до 30.06.2027 определяется в соответствии с соглашением об исполнении схемы теплоснабжения от 09.10.2026 №5, заключенным между ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» и администрацией города и опубликованным на официальном сайте ЕТО, данная цена не превышает уровень тарифа на тепловую энергию, установленного приказом Комитета ценового и тарифного регулирования Самарской области от 18.12.2025 №731 с 01.10.2026г увеличенного на 2 процентных пункта: $C_{дог.} = T_{тэ} \times 1,02$.
2. С 01.07.2027 и далее в каждом последующем календарном году цена индексируется. В целях индексации цены на тепловую энергию применяется значение индекса совокупного платежа граждан за коммунальные услуги на условиях и с периодичностью (включая дату начала его применения), определенное согласно прогнозу социально- экономического развития Российской Федерации, одобренного Правительством Российской Федерации и опубликованного на официальном сайте федерального органа исполнительной власти в сфере социально-экономической политики (далее - Прогноз), увеличенного на 2 процентных пункта ($K_{п} = ИПП + 2 \text{ п.п.}$, где $K_{п}$ величина, определенная на основании соглашения об исполнении схемы теплоснабжения между ЕТО и администрацией г.о.

Сызрань, ИПП — темп прироста совокупного платежа граждан за коммунальные услуги согласно Прогнозу социально-экономического развития РФ, по данным Минэкономразвития России).

Цена определяется с точностью до двух знаков после запятой.

При этом уровень цены на тепловую энергию (мощность) ограничен предельным уровнем цены на тепловую энергию (мощность), утвержденным на тот же период органом исполнительной власти Самарской области в области государственного регулирования цен (тарифов) для соответствующей группы потребителей на соответствующий период.

цены индексируются коэффициентом $K_{п} = ИПП + 2 \text{ п.п.}$ (ИПП — темп прироста совокупного платежа граждан за коммунальные услуги согласно Прогнозу социально-экономического развития РФ, по данным Минэкономразвития России).

Категория потребителей	Цена, руб./Гкал
А.1	3936,04 (с НДС)
П.1	3226,26 (без НДС)

Примечание: Тарифы, установленные приказом КЦТР СО от №731 от 18.12.2025 в размере 3 858,86 руб./Гкал с НДС, 3 163 руб./Гкал без НДС увеличены на 2 процентных пункта в соответствии с соглашением об исполнении схемы теплоснабжения от 09.10.2026 №5; приведённые цены не превышают установленный предельный уровень цены.

3. Порядок определения цен на теплоноситель в виде воды, производимой на источниках генерации и поставленный единой теплоснабжающей организацией потребителям, другим теплоснабжающим и теплосетевым организациям с использованием закрытых систем в целях подпитки систем теплоснабжения в ценовой зоне теплоснабжения муниципального образования городской округ Сызрань Самарской области:

Цена на теплоноситель в виде воды, поставляемый ЕТО потребителям, другим теплоснабжающим и/или теплосетевым организациям в целях подпитки тепловой сети в закрытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения), рассчитывается исходя из типа и характеристик потребителя:

- население и потребители, приравненные к категории население;
- прочие потребители, теплопотребляющие установки которых подключены к тепловым сетям.

Для населения и потребителей, приравненных к категории население (руб./куб. м. с НДС) цена определяется равной тарифу на теплоноситель в закрытой системе теплоснабжения (горячего водоснабжения), определенному соглашением сторон договора теплоснабжения (горячего водоснабжения).

Для прочих потребителей, теплопотребляющие установки которых подключены к тепловым сетям (руб./куб. м. без НДС) цена определяется равной тарифу на теплоноситель в закрытой системе теплоснабжения (горячего водоснабжения), определенному соглашением сторон договора теплоснабжения (горячего водоснабжения).

Приложение 5

К Стандарту качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» потребителей тепловой энергии
(Утверждён приказом ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»
№ _____ от «___» _____ 2026 г.)

Перечень документов и сведений, предоставляемых одновременно с заявкой на подключение

1. Копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на подключаемый объект или земельный участок; если права зарегистрированы в ЕГРН — копии свидетельств о государственной регистрации прав.
2. Ситуационный план расположения подключаемого объекта с привязкой к территории населённого пункта или элементам территориального деления в схеме теплоснабжения.
3. Топографическая карта земельного участка в масштабе 1:500 (для квартальной застройки — 1:2000) с указанием всех наземных и подземных коммуникаций и сооружений, согласованная с эксплуатирующими организациями (не прилагается, если заявитель — физическое лицо, осуществляющее создание (реконструкцию) объекта индивидуального жилищного строительства).
4. Документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (доверенность, протокол (решение) общего собрания участников (акционеров) о назначении единоличного исполнительного органа).
5. Для юридических лиц — нотариально заверенные копии учредительных документов.

Данный перечень является исчерпывающим.

Приложение 6
К Стандарту качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» потребителей тепловой энергии
(Утверждён приказом ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»
№ _____ от «___» _____ 2026 г.)

Форма заявки на предоставление технических условий на подключение к тепловым сетям

Директору ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» _____

От (полное наименование заявителя): _____

Юридический адрес: _____ Почтовый адрес: _____

ЗАЯВКА на предоставление технических условий подключения объекта капитального строительства к тепловым сетям (сетям ГВС)

Прошу определить и выдать технические условия на подключение к тепловым сетям (сетям ГВС)

ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» объекта капитального строительства: _____

(наименование объекта, функциональное назначение), расположенного по адресу:

_____. Объект является: _____ (вновь строящимся; реконструируемым; построенным, но неподключённым).

1. Планируемая величина необходимой для подключения тепловой нагрузки (с учётом существующей): ВСЕГО _____ Гкал/час, в том числе: на отопление _____ Гкал/час; на отопление (приготовление ГВС) _____ Гкал/час; на вентиляцию _____ Гкал/час; на технологические нужды _____ Гкал/час.

2. Планируемая величина необходимой нагрузки для подключения ГВС: максимальная _____ м3/ч.

3. Планируемый срок ввода объекта в эксплуатацию: _____ (месяц, год).

№	Наименование и реквизиты документов	Кол-во экз.	Кол-во листов
1	Заверенная копия Устава		
2	Приказ о назначении директора		
3	Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ		
4	Свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе		
5	Договор аренды		

	(свидетельство права собственности) на земельный участок		
6	Ситуационный план земельного участка		
7	Кадастровый паспорт земельного участка		
8	Градостроительный план земельного участка		
9	Доверенность		

Дополнительно представляются: а) заверенные копии учредительных документов; б) документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего запрос; в) правоустанавливающие документы на земельный участок; г) документ, определяющий границы земельного участка; д) генплан участка города в масштабе 1:500 с нанесением всех надземных и подземных коммуникаций; е) документ, определяющий разрешённое использование земельного участка; ж) документ, определяющий предельные параметры разрешённого строительства (реконструкции).

Заявитель: _____ (должность, подпись, расшифровка), МП. Контактный телефон: _____ . «_____» _____ 20__ г.

Исполнитель: _____ (должность, подпись, расшифровка), на основании доверенности № _____ от _____. Контактный телефон: _____ . «_____» _____ 20__ г.

Приложение 7

К Стандарту качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» потребителей тепловой энергии
(Утверждён приказом ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»
№ ____ от «__» _____ 2026 г.)

Форма договора о подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения

ДОГОВОР № ____-ТП

о подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения

г. Сызрань
20__ г.

«__» _____

ООО «Сызрань ТеплоЭнерго», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Заявитель», в лице _____, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

1. Предмет договора

1.1. На основании заявки Заявителя Исполнитель обязуется самостоятельно или с привлечением третьих лиц выполнить мероприятия по подключению объекта капитального строительства Заявителя к системе теплоснабжения, а Заявитель обязуется выполнить перечень мероприятий по подключению и внести плату за подключение в порядке и на условиях, определённых настоящим договором.

1.2. Подключение осуществляется с учётом следующих характеристик:

Параметр	Значение
Объект	
Адрес расположения объекта	
Кадастровый номер земельного участка / правоустанавливающие документы	
Местоположение точки подключения	
Существующая нагрузка в точке подключения, Гкал/ч	
Размер подключаемой нагрузки, Гкал/ч	
в т. ч. отопление / вентиляция / ГВС, Гкал/ч	
Дата подключения	

1.3. Мероприятия Заявителя: разработка проектной документации согласно ТУ (Приложение № 1 к договору), за исключением случаев, когда она не обязательна по законодательству о

градостроительной деятельности; подготовка внутриплощадочных и внутренних сетей и оборудования объекта к подключению; получение необходимых разрешений.

1.4. Мероприятия Исполнителя: подготовка системы теплоснабжения к подключению объекта; проверка выполнения Заявителем условий договора (при согласии Заявителя — и проектной документации); фактическое подключение объекта в точке подключения в порядке и сроки договора.

2. Срок подключения

2.1. Срок подключения — 18 (восемнадцать) месяцев с даты заключения договора. 2.2. Срок может быть увеличен в случаях, предусмотренных Правилами подключения (постановление Правительства РФ от 30.11.2021 № 2115). 2.3. Срок может быть продлён по соглашению сторон на основании обращения Заявителя, а также по иным основаниям — по пунктам 7, 46, 53 и абзацу третьему пункта 58 Правил подключения.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Исполнитель обязан: подготовить тепловые сети к подключению и подаче тепловой энергии не позднее срока подключения; в течение 10 рабочих дней со дня уведомления о готовности внутриплощадочных и внутренних сетей проверить выполнение Заявителем обязательств и опломбировать приборы (узлы) учёта, краны и задвижки на их обводах с составлением акта о готовности (Приложение № 4); осуществить подключение не позднее договорной даты (после подписания акта о готовности и получения временного разрешения органа федерального государственного энергетического надзора); составить, подписать и передать Заявителю акт о подключении (Приложение № 5) — в двух экземплярах.

3.2. Исполнитель вправе: изменить дату подключения на более позднюю без изменения сроков внесения платы, если Заявитель не предоставил в установленные сроки проектную документацию, не обеспечил проверку готовности сетей и оборудования, опломбирование узлов учёта или не подтвердил получение временного разрешения органа энергетического надзора; не выдавать акт о подключении до получения платежей в полном объёме по п. 4.3.

3.3. Заявитель обязан: согласовать с Исполнителем график производства работ (Приложение № 2) в течение 30 рабочих дней с даты заключения договора; предоставить утверждённую проектную документацию в части сведений об инженерном оборудовании и сетях не позднее чем за 15 месяцев до даты подключения; предоставить заключение экспертизы проектной документации, если она обязательна; предоставить правоустанавливающие документы на земельный участок в течение 30 дней (если не были представлены при заключении договора); выполнить условия подготовки внутриплощадочных и внутренних сетей и оборудования к подключению (в т. ч. установить приборы учёта в точке подключения); направить предложение об изменении договора при изменении проектной документации, влекущем изменение нагрузки; в течение 17 месяцев направить уведомление о готовности с приложением проектной документации (1 экземпляр) и перечня инженерно-технических мероприятий; обеспечить доступ для проверки и опломбирования; внести плату за подключение в размере и в сроки раздела 4; уведомить о планируемой дате скрытых работ не позднее чем за 10 рабочих дней; подписать акт о готовности (при отсутствии возражений); получить и предъявить временное разрешение органа энергетического надзора на период испытаний и

пусконаладочных работ; направить на согласование отступления (изменения) от технических условий.

3.4. Если Заявитель внёс плату за подключение в установленные сроки, он вправе в одностороннем порядке отказаться от договора при нарушении Исполнителем срока подключения, а также требовать проценты за пользование чужими денежными средствами.

4. Плата за подключение и порядок оплаты

4.1. Плата за подключение указана в Приложении № 3 к настоящему договору.

4.2. Расчёт размера платы осуществляется в соответствии с методикой Правил подключения; при изменении Заявителем характеристик подключаемого объекта плата пересчитывается, изменения оформляются дополнительным соглашением. При неурегулировании разногласий Заявитель вправе отказаться от договора с возмещением Исполнителю понесённых расходов.

4.3. Плата вносится в порядке, предусмотренном Правилами подключения, по графику платежей:

4.4. Плата вносится в рублях в безналичном порядке на расчётный счёт Исполнителя с указанием в назначении платежа: «Оплата по договору о подключении № ____-ТП от ____ 20__ г., в том числе НДС ____ руб.».

Платёж	Сумма без НДС, руб.	НДС, руб.	Сумма с НДС, руб.	Срок платежа
1				
2				
3				

5. Ответственность сторон

Сторона	Нарушение	Ответственность
Исполнитель	Нарушение срока мероприятий по подключению	Неустойка (пени): 0,014 × ключевая ставка ЦБ РФ на день заключения договора × плата за подключение, за каждый день просрочки, начиная с первого дня после истечения срока подключения
Заявитель	Просрочка внесения платы за подключение	Пени в размере 1/300 ключевой ставки ЦБ РФ за каждый день просрочки (в соответствии с Правилами подключения)

6. Разрешение споров

6.1. Споры разрешаются путём переговоров, а при недостижении соглашения — в суде в порядке, установленном законодательством РФ. Срок рассмотрения претензий — 30 календарных дней с даты получения.

7. Срок действия договора.

7.1. Договор считается заключённым с даты получения Исполнителем экземпляра, подписанного Заявителем, и действует до момента исполнения сторонами обязательств. Истечение срока подключения не прекращает неисполненных обязательств; прекращение действия договора не освобождает от ответственности за его нарушение.

8. Заключительные положения

8.1. Изменения и дополнения оформляются дополнительными соглашениями в письменной форме. Односторонний отказ от договора осуществляется уведомлением; договор прекращается с момента получения уведомления. Подключение завершается подписанием сторонами акта о подключении (Приложение № 5), подтверждающего выполнение обязательств и содержащего сведения о разграничении балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности.

Приложения к договору:

№ 1 — технические условия подключения (объект, потребляемая мощность по отоплению/вентиляции/ГВС, параметры теплоносителя);

№ 2 — график производства работ;

№ 3 — расчёт размера платы за подключение;

№ 4 — акт о готовности внутриплощадочных и внутренних сетей и оборудования к подаче тепловой энергии и теплоносителя;

№ 5 — акт о подключении (технологическом присоединении) объекта к системе теплоснабжения.

9. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель	Заявитель
ООО «Сызрань ТеплоЭнерго», юр. адрес: Самарская обл., г. Сызрань, ул. Дизельная, 6	Юр. адрес: _____
ИНН/КПП, ОГРН, р/счёт, банк, БИК	ИНН/КПП, ОГРН, р/счёт, банк, БИК

Приложение 8

К Стандарту качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» потребителей тепловой энергии
(Утверждён приказом ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»
№ _____ от «___» _____ 2026 г.)

Типовой договор на снабжение тепловой энергией в горячей воде и отпуск воды через систему
централизованного горячего водоснабжения

ДОГОВОР № _____,

г. Сызрань
г.

«___» _____ 20__

ООО «Сызрань ТеплоЭнерго», именуемое в дальнейшем «Энергоснабжающая организация», в лице
директора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и
_____, именуемое в дальнейшем «Абонент», в лице _____,
действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий Договор о
нижеследующем.

1. Предмет договора

1.1. Энергоснабжающая организация обязуется подавать Абоненту через присоединённую сеть
тепловую энергию в горячей воде на отопление (в отопительный период), горячее водоснабжение
(равномерно в течение года, при наличии) и воду через централизованную систему горячего
водоснабжения (при наличии) до границы раздела эксплуатационной ответственности по адресам и
объектам Приложения № 1, а Абонент обязуется принять и оплатить тепловую энергию,
теплоноситель и ГВС, соблюдать режим потребления.

1.2. Стороны руководствуются ФЗ № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Правилами коммерческого учёта
тепловой энергии и теплоносителя (ПП РФ от 18.11.2013 № 1034), Правилами технической
эксплуатации объектов теплоснабжения и теплопотребляющих установок (приказ Минэнерго России
от 14.05.2025 № 511), Методикой осуществления коммерческого учёта (приказ Минстроя № 99/пр от
17.03.2014), Правилами организации теплоснабжения (ПП РФ от 08.08.2012 № 808), Правилами
обеспечения готовности к отопительному периоду (приказ Минэнерго России от 13.11.2024 № 2234)
и иными НПА.

2. Права и обязанности энергоснабжающей организации

2.1. Обеспечить Абонента тепловой энергией в горячей воде в соответствии с договором. Расчётные
объёмы поставки и нормативной подпитки с распределением по месяцам — в таблицах ниже. Отпуск
воды через систему централизованного ГВС — ориентировочно _____ м3 в месяц, _____ м3 на
сумму _____ руб. (с НДС) в год.

2.2. Вводить ограничение подачи с предварительным предупреждением Абонента при планово-предупредительных ремонтах и работах по обслуживанию сетей — по соглашению сторон; обследовать оборудование и сети Абонента, давать предписания об устранении дефектов и рекомендации по энергосбережению.

Месяц	ОТП, Гкал	ГВС, Гкал	ВЕНТ, Гкал	Всего, Гкал	Всего, руб. (с НДС)
январь					
февраль					
март					
апрель					
май					
июнь					
июль					
август					
сентябрь					
октябрь					
ноябрь					
декабрь					
Итого					
Месяц	ОТП, м3	Потери уч. подключения	ВЕНТ, м3	Всего, м3	Всего, руб. (с НДС)
январь					
февраль					
март					
апрель					
май					
июнь					
июль					
август					
сентябрь					
октябрь					
ноябрь					
декабрь					
Итого					

2.3. Ограничение и прекращение подачи при авариях: необходимости аварийных ограничений предшествуют: понижение температуры наружного воздуха ниже расчётных значений более чем на 10 °С на срок более 3 суток; недостаток топлива на источниках тепловой энергии; иные основания по Правилам № 808.

2.3.1. Об ограничениях потребитель уведомляется: при дефиците тепловой мощности и отсутствии резервов — за 10 часов до начала ограничений; при дефиците топлива — не более чем за 24 часа.

2.3.2. При аварийных ситуациях, требующих безотлагательных мер, ограничение вводится срочно с последующим в течение 1 часа оповещением потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности отключения.

3. Права и обязанности абонента

3.1. Абонент обязан: оборудовать узел учёта на границе раздела балансовой принадлежности; не возводить постройки, не складировать материалы, не сажать деревья менее чем в 5 метрах от края теплопроводов и не проводить земляные работы на трассах сетей без разрешения ЭО; не превышать среднесуточную температуру обратной сетевой воды более чем на 5% против графика (при соблюдении температуры подающей воды с отклонением не более 3% и при самовольном снятии пломб на дроссельных органах ЭО вправе снизить отпуск или прекратить подачу либо произвести расчёт по температурному перепаду графика); обеспечить давление в обратной магистрали, заливающее местную систему (при необходимости — регулятор давления); соблюдать расход сетевой воды не более расчётного по Приложению № 1; оплачивать тепловую энергию, невозвращённый теплоноситель и воду для ГВС; выполнять ежегодные предписания по подготовке теплового хозяйства к отопительному периоду; поддерживать трубопроводы, КИП, запорно-регулирующую арматуру в исправном состоянии; сообщать о повреждениях, утечках, неисправностях приборов учёта и срыве пломб; с 25 по 27 число текущего месяца снимать и передавать акты показаний с отчётами о теплопотреблении.

3.2. Абонент вправе отказаться от оплаты недопоставленной тепловой энергии и воды для ГВС или требовать снижения оплаты при нарушении качества — при оформлении совместного двустороннего акта; если акт не оформлен до истечения отчётного месяца, поставка считается надлежащей.

3.3. Абонент не вправе подключать субабонентов без письменного разрешения ЭО; не вправе без предварительного письменного согласования увеличивать отапливаемые объёмы, подключать дополнительное оборудование, изменять схему теплоснабжения, вводить дополнительные тепловые вводы. При выявлении таких фактов ЭО производит расчёт по приборам учёта, а при их отсутствии — расчётным способом по паспортной мощности при круглосуточном режиме; при неисполнении требования о демонтаже (не менее 10 рабочих дней с даты уведомления) — ограничивает или прекращает подачу с возложением расходов на Абонента. Самовольное подключение влечёт ответственность по ст. 7.19 КоАП РФ.

3.4. Ограничение подачи при выводе оборудования в ремонт и окончании отопительного сезона согласовывается письменно. Оплата выезда представителя ЭО для отключения/включения (транспортные расходы, рабочее время специалиста, фактически выполненные работы) производится в течение 10 рабочих дней с даты подписания акта о выполненных работах; при уклонении Абонента от подписания акта в течение 5 рабочих дней акт подписывается ЭО в одностороннем порядке и подлежит оплате.

4. Порядок расчётов и оплаты

4.1. Расчёты производятся на основании показаний приборов учёта, а при их отсутствии — расчётным способом.

4.2. Годовая стоимость тепловой энергии и воды для ГВС на момент заключения договора ориентировочно составляет _____ руб. (с НДС). Цены применяются в соответствии с порядком определения цен согласно Приложению № 4 к Стандарту качества обслуживания; тарифы по каждому адресу теплоснабжения — в Приложении № 1.

4.3. Предельные уровни цены доводятся до сведения Абонента в порядке, установленном стандартами раскрытия информации.

4.4. Ежемесячно до 5-го числа месяца, следующего за расчётным, оформляется акт поставленной тепловой энергии и принятой воды для ГВС; неоформление Абонентом акта в 5-дневный срок признаётся уклонением от документального оформления и подтверждает факт поставки.

4.5. График расчётов: 30% плановой стоимости тепловой энергии за месяц — до 18-го числа этого месяца; 50% — до конца текущего месяца; окончательный расчёт — до 10-го числа следующего месяца.

4.6. В случае самовольного подключения дополнительных объёмов (или подключения до приборов учёта) стоимость оплачивается по факту выявления.

4.7. При задолженности подача не возобновляется в начале отопительного сезона до полного погашения; при неоплате в срок ЭО не несёт ответственности за снижение качества и недоотпуск; при частичной оплате отпуск может быть снижен односторонне до уровня фактической оплаты.

4.8. Платежи без указания периода зачисляются в счёт ранее возникшей задолженности; без указания вида ресурса — в счёт погашения задолженности по любому из ресурсов по усмотрению ЭО.

4.9. При неисполнении обязательств по оплате ЭО вправе выставить платёжные документы для безакцептного списания с расчётного счёта Абонента.

5. Ответственность сторон

5.1. За нарушение условий Договора стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

5.2. ЭО не несёт ответственности за снижение параметров теплоносителя и недоотпуск в случаях, предусмотренных законодательством (аварии сторонних систем, действия органов власти, форс-мажор и др.).

5.3. При несвоевременной оплате Абонент уплачивает пени в размере 1/130 ключевой ставки ЦБ РФ, действующей на день фактической оплаты, за каждый день просрочки.

5.4. Проценты по ст. 317.1 ГК РФ на суммы по договору не начисляются.

6. Разрешение споров

6.1. До обращения в суд обязателен претензионный порядок: письменная претензия; ответ — в течение 10 дней с момента получения.

6.2. Споры рассматриваются в Арбитражном суде Самарской области.

7. Изменение и расторжение договора

7.1. Изменение условий, расторжение и прекращение — по соглашению сторон; предложения рассматриваются в 20-дневный срок и оформляются дополнительным соглашением.

7.2. При досрочном расторжении взаимные финансовые обязательства оформляются финансовыми документами.

7.3. Изменение тепло- и водопотребления, отключение производится по заявке Абонента за один месяц до даты; отключение — в присутствии представителя ЭО. Подключение новых объектов и увеличение нагрузки — только после выполнения ТУ; после фактического отключения новое подключение — на основании вновь выданных ТУ.

7.4. При передаче объектов теплоснабжения третьим лицам Абонент несёт обязанности по договору (включая оплату) до момента предоставления ЭО документов, подтверждающих принятие объектов третьими лицами.

8. Прочие условия

8.1. Границы ответственности определяются актами и схемой разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности (Приложение № 2).

8.2. Договор заключён с «__» ____ 20__ г. по «__» ____ 20__ г. и продлевается на тот же срок, если ни одна из сторон до окончания срока не заявит о прекращении или изменении.

8.3. При неоднократном (более двух раз) нарушении Абонентом обязательств по оплате ЭО вправе в одностороннем порядке отказаться от договора; договор считается расторгнутым с момента получения уведомления (если иной срок не указан в уведомлении). ЭО вправе требовать возмещения убытков.

8.4. Передача прав и обязанностей третьим лицам — только с письменного согласия ЭО.

8.5. Ответственные за исполнение договора лица назначаются сторонами (для ЭО — руководитель управления по реализации и учёту тепловой энергии).

8.6. Договор составлен в 2 экземплярах.

Приложения:

№ 1 — перечень адресов с тарифами, расчётными количествами, параметрами теплоносителя, максимумами нагрузок и расходами;

№ 2 — акты разграничения эксплуатационной ответственности;

№ 3 — сведения о приборах учёта. Приложения — неотъемлемая часть договора.

9. Юридические адреса, реквизиты и подписи сторон

Энергоснабжающая организация	Абонент
ООО «Сызрань ТеплоЭнерго», Самарская обл., г. Сызрань, ул. Дизельная, 6	_____
ИНН/КПП, ОГРН, р/счёт, банк, БИК	ИНН/КПП, ОГРН, р/счёт, банк, БИК

Приложение 9

К Стандарту качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
ООО «Сызрань ТеплоЭнерго» потребителей тепловой энергии
(Утверждён приказом ООО «Сызрань ТеплоЭнерго»
№ _____ от «__» _____ 2026 г.)

Параметры качества теплоснабжения и порядок перерасчёта

Параметры качества коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению установлены приложением № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг (постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354); параметры качества теплоснабжения для прочих потребителей — приложением № 1 к Правилам № 808.

Параметр	Норматив (Правила № 354, прил. 1)	Последствия отступления
Температура воздуха в жилых помещениях (отопление)	не ниже +18 °С (в угловых комнатах — не ниже +20 °С); допустимое превышение — не более +4 °С	за каждый час отклонения — снижение платы на 0,15%; при температуре ниже +12 °С — снижение платы по правилам о перерыве
Перерыв в отоплении	не более 24 часов суммарно за месяц; не более 16 часов одновременно (при температуре в помещении от +12 °С до нормативной — 8 ч, от +8 до +12 °С — 4 ч)	за каждый час превышения — снижение платы на 0,15%
Температура горячей воды	60–75 °С; допустимое отклонение ночью — не более 5 °С, днём — не более 3 °С	за каждый час отклонения — снижение платы; при температуре ниже 40 °С — перерасчёт как за перерыв

Порядок фиксации отступлений и перерасчёта: потребитель уведомляет ЕТО (или исполнителя коммунальных услуг) о нарушении параметров; составляется акт; перерасчёт производится за период нарушения в соответствии с Правилами № 354 и договором.