ПП РФ 808

19(2). Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией потребителей тепловой энергии обеспечивают:

единообразие требований к качеству предоставления услуг и соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;

минимизацию времени потребителя, затраченного на получение услуги;

оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;

полноту, актуальность и достоверность информации;

многоканальность предоставления информации.

(п. 19(2) введен [Постановлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=402220&dst=100087) Правительства РФ от 22.05.2019 N 637)

19(3). Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией потребителей тепловой энергии содержат:

а) порядок заключения договора теплоснабжения в соответствии с [разделом III](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=488463&dst=100069) настоящих Правил, в том числе опубликования перечня документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения, а также получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем;

б) примерную форму договора теплоснабжения с учетом положений [статьи 23.8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=479724&dst=100681) Федерального закона "О теплоснабжении" и [пунктов 20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=488463&dst=100071) - [32](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=488463&dst=100112) настоящих Правил;

в) порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечивающими потребителю возможность внесения платы по договору теплоснабжения различными способами. Формирование и выставление счетов на оплату тепловой энергии (мощности) осуществляются с учетом порядка расчетов по договору теплоснабжения, предусмотренного [пунктами 33](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=488463&dst=100115) - [34(1)](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=488463&dst=100425) настоящих Правил;

г) порядок опубликования на официальном сайте единой теплоснабжающей организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) в соответствии со [стандартами](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=488455&dst=100012) раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования тарифов в сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 26 января 2023 г. N 110 "О стандартах раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования тарифов в сфере теплоснабжения";

(пп. "г" в ред. [Постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=488377&dst=100150) Правительства РФ от 17.10.2024 N 1388)

д) категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность). Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), определяются исходя из экономически обоснованных различий в стоимости поставляемой потребителям тепловой энергии (мощности), в том числе по следующим параметрам:

вид теплоносителя (вода, пар);

параметры теплоносителя (температура и давление в подающем трубопроводе);

режим потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя, в том числе количество, качество и значения термодинамических параметров возвращаемого теплоносителя, конденсата;

объем потребляемой тепловой энергии (мощности);

условия оплаты (предварительная оплата, оплата по факту потребления);

система теплоснабжения;

границы поселения, муниципального округа, городского округа, в случае если зона деятельности единой теплоснабжающей организации определяется на несколько поселений, муниципальных округов, городских округов;

(в ред. [Постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=488377&dst=100152) Правительства РФ от 17.10.2024 N 1388)

схемы подключения теплопотребляющих установок потребителей тепловой энергии к системе теплоснабжения (подключения к коллектору источника тепловой энергии, к тепловой сети до тепловых пунктов, эксплуатируемых теплоснабжающей или теплосетевой организацией, к тепловой сети после тепловых пунктов (на тепловых пунктах), эксплуатируемых теплоснабжающей или теплосетевой организацией, подключения к магистральным тепловым сетям и подключения к распределительным тепловым сетям);

е) порядок организации обслуживания потребителей при их личном присутствии (очное обслуживание потребителей), посредством телефонной связи и с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (заочное обслуживание потребителей), который предусматривает:

типовой алгоритм обслуживания потребителя;

принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов);

организацию обратной связи с потребителем (для благодарностей, жалоб, предложений и отзывов о работе);

контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей;

перечень офисов очного обслуживания с указанием адреса, номера телефона и часов работы;

порядок заочного обслуживания потребителей, в том числе с использованием "горячей линии", автоответчика, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", с указанием номера телефона, адреса электронной почты и предельного (максимального) времени обслуживания потребителей;

(в ред. [Постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=446259&dst=100050) Правительства РФ от 28.04.2023 N 671)

требования к персоналу, обслуживающему потребителей (внешний вид, содержание рабочего места и форма общения с потребителями);

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

з) порядок снятия и приема показаний приборов учета тепловой энергии, теплоносителя, включая обеспечение приема показаний приборов учета от потребителей способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (посредством телефонной связи, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и др.), и использования их в расчетах по договору теплоснабжения, а также проведения проверки состояния указанных приборов учета в соответствии с [Правилами](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=401404&dst=100010) коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. N 1034 "О коммерческом учете тепловой энергии, теплоносителя";

и) порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя раздельно по видам потребления, включающий порядок обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями;

к) порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение в соответствии со [статьей 23.10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=479724&dst=100714) Федерального закона "О теплоснабжении" и [Правилами](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=488462&dst=100017) подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30 ноября 2021 г. N 2115 "Об утверждении Правил подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче тепловой энергии, теплоносителя, а также об изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации" (далее - Правила подключения (технологического присоединения), к системам теплоснабжения).

(пп. "к" в ред. [Постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZR&n=488377&dst=100154) Правительства РФ от 17.10.2024 N 1388)