Утверждено

Постановлением

Административного

cовета АНРЕ

№ 484/2017 от 13.12.2017

**Положение**

**об показателях качества**

**услуг по распределению и поставке тепловой энергии**

**Раздел 1**

**Область применения**

**1.** Положение о показателях качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии (в дальнейшем - Положение) устанавливает показатели качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии, предоставляемых теплоэнергетическими предприятиями, и условия, которые должны ими соблюдаться.

**2.** Требования настоящего Положения применяются в отношениях между теплоэнергетическими предприятиями и существующими или потенциальными потребителями. При наличии у потребителя нескольких мест потребления, требования настоящего Положения применяются для каждого места потребления в отдельности.

**3.** Показатели качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии устанавливаются для:

1) подключения установок потребления тепловой энергии к системе централизованного теплоснабжения;

2) заключения договоров на предоставление тепловой энергии;

3) измерения и расчета стоимости поставленной тепловой энергии;

4) качества тепловой энергии;

5) рассмотрения жалоб потребителей.

**4.** Требования настоящего положения не применяются в ситуациях:

1) форс-мажорных обстоятельств;

2) особых метеорологических условий (наводнения, снежных заносов, оползней, буранов);

3) повреждений, вызванных третьими лицами, включая несанкционированные вмешательства в централизованные системы теплоснабжения.

**5.** Теплоэнергетические предприятия обязаны постоянно и надежно обеспечивать поставку тепловой энергии потребителям, включая горячую воду для хозяйственных нужд, в соответствии с показателями качества, изложенными в настоящем Положении и договорными условиями.

**Раздел 2**

**Основные понятия**

**6.** В целях настоящего Положения применяются понятия, определенные в Законе № 107 от 27 мая 2016 года об электроэнергии, Законе № 174 от 21 сентября 2017 года об энергетике и Законе № 92 от 29 мая 2014 года о тепловой энергии и продвижении когенерации, а также понятия, определенные следующим образом:

**заявление о выдаче разрешения на подключение** - документ, в котором испрашивается выдача разрешения на подключение к тепловой сети;

**конденсат** - вода, полученная в результате конденсации использованного пара; **техническая неполадка -** случайное событие, которое приводит к отклонению регулировки работы системы теплоснабжения от пределов значений, технических, технологических и нормативных параметров работы;

**эксплуатация** - совокупность операций и действий, выполняемых для обеспечения непрерывности процессов распределения тепловой энергии в соответствующих технико-экономических условиях и безопасности, которые состоят в выполнении текущего контроля, маневров и работ по техобслуживанию; **инцидент** - событие или последовательность событий, приводящих к изменению предыдущего рабочего состояния или выходу функциональных параметров за установленные пределы, происходящие в данный момент в установке, независимо от влияния на потребителей и без серьезных последствий для установки; **показатели качества** - количественные показатели, позволяющие оценить уровень качества для каждого вида деятельности, включенного в услуги по распределению и поставке тепловой энергии;

**общие показатели качества** - показатели качества услуг по распределению и поставке, для которых посредством условий лицензии или в договорах на поставку устанавливаются минимальные уровни, отслеживаемые на уровне поставщика, и за несоблюдение которых применяются штрафные санкции;

**показатели гарантированного качества** – показатели качества службы распределения и поставки, минимальные уровни которых устанавливаются и применяются для каждого потребителя в отдельности, и за несоблюдение которых в договорах на поставку предусмотрена компенсация и / или возмещение убытков;

**аварийное вмешательство** - комплекс мероприятий, которые проводятся для устранения и предотвращения нарушений, инцидентов и аварий, которые происходят случайно в установках, находящихся в нормальном режиме эксплуатации, или вследствие повреждений, вызванных особыми явлениями (землетрясения, пожары, наводнения, оползни и т. д.);

**информирование –** периодическое предоставление потребителям информации об услуге распределения и снабжения тепловой энергии;

**тепловая мощность** - тепловая энергия, доступная в единицу времени, выраженная в МВт или Гкал / ч;

**нормальная схема** - совокупность термомеханических и гидромеханических схем оборудования, установок и узлов установок, в которых они будут нормально функционировать, и которые максимально отвечают условиям безопасности, для обеспечения нормальной гидравлической гибкости в зависимости от имеющегося оборудования;

**аварийная ситуация** - в которых из-за отказа некоторых установок в системе производства, транспортировки и / или распределения тепловой энергии основные параметры не могут поддерживать параметры в нормальных пределах; **прерывание** - временная приостановка по техническим причинам поставки тепловой энергии;

**текущее обслуживание** - совокупность небольших по объему операций, с уменьшенной сложностью, запланированного или незапланированного характера, с целью поддержания различных сборочных узлов установок в надлежащем состоянии; **срок устранения технических неполадок** - интервал времени, исчисляемый в часах, между моментом получения поставщиком претензии касательно технической неполадки в подаче тепловой энергии и моментом, когда была устранена техническая неполадка, и система теплоснабжения была возвращена к нормативным рабочим параметрам.

**Раздел 3**

**Анализ и учет аварий**

**7.** В целях повышения безопасности, надежности функционирования централизованной системы теплоснабжения и непрерывности подачи тепловой энергии потребителям, теплоэнергетическое предприятие составляет процедуры оперативного и систематического анализа событий, которые происходят в централизованной системе теплоснабжения, устанавливая меры по увеличению надежности оборудования и технологических схем, совершенствованию эксплуатации, технического обслуживания и ремонта, повышению уровня подготовки и дисциплины персонала.

**8.** Процедуры, предусмотренные в п. 7 настоящего Положения, должны разрабатываться и утверждаться теплоэнергетическим предприятием.

**9.** Если события вызывают последствия в централизованной системе теплоснабжения, они будут проанализированы в соответствии с требованиями настоящего Положения.

**10.** События, подлежащие анализу, относятся к:

1. текущим неисправностям;
2. неполадкам в системе распределения;
3. инцидентам и авариям;
4. систематическим отклонениям параметров тепловой энергии;
5. ограничениям потребления, налагаемым определенными ситуациями, существующими в данный момент в системе

**11.** Текущие неисправности характеризуются как отклонения от нормального состояния или как недостаток оборудования или установок системы распределения, которые не приводят к ее остановке.

**12.** Неисправности выявляются оперативными сотрудниками в ходе надзора и управления установками, и устраняются в соответствии с процедурами и инструкциями, утвержденными теплоэнергетическим предприятием. Неисправности, для устранения которых требуется остановка оборудования/установки вносятся в Реестр неисправностей.

**13.** Неполадки в системе распределения представляют собой неисправности, которые приводят к прерыванию обслуживания потребителей, питаемых от распределительной сети, относящейся к станции теплоснабжения или термоцентрали района.

**14.** Неполадки термоцентрали состоят в преднамеренном разъединении или принудительном отключении оборудования или установки, которые непосредственно не влияет на распределение тепла. Считается неполадкой и включения вспомогательных агрегатов, которые определили автоматический ввод в эксплуатацию резервного агрегата.

**15.** Инцидентами считаются следующие события:

1. разъединение или принудительное отключение тепловых установок независимо от продолжительности, но которые не отвечают условиям аварии;
2. разъединение или принудительное отключение вспомогательных агрегатов, без того, чтобы заменить их автоматическим подключением резерва, и приводящее к уменьшению количества поставляемой тепловой энергии;

3) снижение тепловой мощности или параметров поставки теплоносителя ниже установленных пределов на срок до 60 минут вследствие неисправностей в собственных установках.

**16.** Инцидентами не считаются следующие события:

1) выход из работы установки в результате правильных воздействий элементов защиты и автоматики в случае возникновения событий, которые имели место в другой установке, выход из работы был следствием инцидента, локализованного и записанного в этой установке;

2) выход из работы или изъятие из эксплуатации установки или ее части из-за неисправностей, которые могут возникнуть во время профилактических испытаний, соответствующих их цели;

3) выход из работы вспомогательной установки или ее элемента, если он был автоматически заменен резервом, благодаря надлежащей работе автоматического включения резерва и не привел к уменьшению тепловой мощности, подаваемой потребителю;

4) случайное изъятие из работы установки или ее элемента с целью устранения неисправностей, если они были замены резервом, и изъятие не повлияло на подачу тепла потребителям;

5) преднамеренное изъятие установки из эксплуатации для предотвращения возможных человеческих жертв или стихийных бедствий;

6) выключение некоторых установок, которые генерируют прерывания или сокращения в доставке тепловой энергии так, как это было согласовано в договорных отношениях с потребителями.

**17.** Авариями считаются следующие события:

1) полное незапланированное прерывание подачи тепла потребителям на период более 4 часов;

2) незапланированное, полное или частичное прекращение поставки теплоносителя потребителям в течение периода, превышающего лимиты, предусмотренные в договорах;

3) повреждение или случайный выход из строя вспомогательных агрегатов, или отдельных установок, или узлов в установках распределения тепловой энергии, что приводит к сокращению более чем на 10% поставляемой тепловой энергии на срок, превышающий 72 часа;

4) повреждение или случайный выход из строя установки распределения тепловой энергии, независимо от оказанного влияния на потребителей, если она остается нерабочей более 72 часов;

5) повреждение или случайный выход из строя установок по производству и транспортировке тепловой энергии, что приводит к сокращению более чем на 50% поставляемой тепловой энергии на срок, превышающий один час;

6) полное прерывание подачи тепловой энергии населенного пункта продолжительностью более 30 минут.

**18.** Если во время события, в результате имеющихся последствий, оно изменяет классификационную категорию, соответственно из инцидента становится аварией, событие будет классифицироваться на все время его продолжения по категории аварии.

**19.** Анализ инцидентов и аварий осуществляется после соответствующих событий сотрудниками теплоэнергетического предприятия с проведением оперативных мероприятий по локализации, организации ремонта и восстановления нормальной схемы работы.

**20.** Ежеквартально теплоэнергетическое предприятие сообщает Агентству обо всех авариях, имевших место, и о выводах проведенного анализа и принятых мерах в соответствии с Карточкой отчетности, предусмотренной в Приложении № 2 к настоящему Положению. Теплоэнергетическое предприятие организует и управляет системой внутреннего учета и анализа инцидентов или аварий.

**21.** Анализ каждой аварии должны иметь следующее содержание:

1) место и время возникновения аварии;

2) ситуацию до аварии, велась или нет работа по нормальной схеме, с указанием отклонений от нее;

3) условия, которые способствовали появлению и развитию событий;

4) восстановление в хронологическом порядке всех событий на основе диаграмм, отчетов, компьютерных записей и заявлений сотрудников;

5) маневры, проводимые персоналом во время возникновения и ликвидации события;

6) ситуация функционирования сигнализации, устройств защиты и автоматики;

7) воздействие на установки, если произошло повреждение оборудования, с описанием повреждений;

8) воздействие на потребителей тепловой энергии, недоставленные коммунальные услуги, продолжительность прерывания, оценочная стоимость ущерба или другие эффекты;

9) состояние профилактических проверок, ревизий и ремонтов оборудования или средств защиты, которые не функционировали должным образом;

10) технические причины и факторы, вызвавшие каждое событие в последовательности событий;

11) порядок поведения персонала в связи с событием и порядок соблюдения инструкции;

12) влияние технологической или эксплуатационной схемы, в которую включены объекты, пострадавшие от аварии;

13) состояние процедур/инструкций по эксплуатации, ремонту и знание их, с указанием выявленных недостатков и возможных нарушений существующих;

14) организационные и технические меры по предупреждению аналогичных событий с установлением сроков и ответственности.

**22.** Анализ аварий должен быть завершен в срок не превышающий 5 рабочих дней со дня их устранения. В случае, если для установления причин и последствий необходимы образцы, испытания, лабораторные анализы или получение некоторых дополнительных технических данных, срок завершения анализа аварии составит 5 рабочих дней со дня получения их результатов.

**23.** В случае, если в результате анализа следует, что событие произошло вследствие проектирования или монтажа установки, недостатков оборудования, плохого качества материала или из-за действия или бездействия других физических или юридических лиц в отношении или в связи с проанализированной установкой или оборудованием, результаты анализа будут переданы лицам, принимающим решения в рамках этого предприятия.

**24.** Анализ аварии осуществляется на уровне теплоэнергетического предприятия, которое управляет установками. Если авария влияет или воздействует на функционирование объектов, находящихся в управлении других теплоэнергетических предприятий или хозяйствующих субъектов, теплоэнергетическое предприятие, которое проводит анализ, будет требовать от них передачи в течение 48 часов всех данных и информации, необходимой для анализа аварии.

**25.** Результаты анализа аварии должны быть включены в «карточку аварии», подготовленный в соответствии с требованиями пункта 21 настоящего Положения, с приложением первичных документов, связанных с анализом события.

**26.** Для обеспечения бесперебойного питания тепловой энергией в оптимальных условиях теплоэнергетическое предприятие стремится четко различать прерывания и ограничения, продолжительность и причины прерывания подачи тепловой энергии потребителям, если они повлияли на работу собственных установок. Отчет об этих прерываниях или ограничениях ежеквартально представляется Агентству.

**27.** Анализ повреждений оборудования проводится для определения показателей их надежности в рабочих условиях. Для выявления повреждений оборудования, которые произошли во время аварий, анализ проводится одновременно с анализом аварии для каждого оборудования в отдельности, с соблюдением требований, предусмотренных в инструкциях / процедурах анализа, утвержденных теплоэнергетическим предприятием.

**28.** Теплоэнергетическое предприятие ведет учет неисправностей и повреждений, возникающих во время испытания, гарантии и ввода в эксплуатацию после установки, замены или ремонта оборудования.

**29.** Карточки аварии представляют собой первичные документы для статистического учета и отслеживание выполнения показателей качества.

**30.** Записи должны храниться в соответствии с внутренними процедурами, утвержденными термоэлектрическим предприятием.

**Раздел 4**

**Непрерывность подачи тепловой энергии**

**31.** Теплоэнергетическое предприятие регистрирует все перерывы в подаче тепловой энергии. Запланированные и незапланированные прерывания регистрируются отдельно. Незапланированные прерывания регистрируются на основании автоматизированных средств теплоэнергетического предприятия, которое распределяет и поставляет тепловую энергию, на основании сообщений и/или вызовов потребителей, зарегистрированных круглосуточной телефонной службой. Продолжительность прерывания рассчитывается с момента прерывания / прекращения подачи тепла до возобновления подачи тепла пострадавшим потребителям. Для незапланированных перерывов причина прерывания регистрируется в соответствии с требованиями, предусмотренными пунктами 25-29 настоящего Положения.

**32.** Для каждого случая прерывания делаются отметки о дате и времени, периоде, а также отметки о количестве потребителей, пострадавших от перерыва, с указанием типов потребителей.

**33.** Планирование и осуществление запланированных прерываний в процессе теплоснабжения осуществляется в соответствии со следующими требованиями:

1) прекращение подачи тепла для запланированных работ по ремонту и техническому обслуживанию должно быть объявлено предварительно не менее чем за две недели, с указанием периода прерывания. Объявление осуществляется в зависимости от размера пораженной области, непосредственно потребителям, через средства массовой информации, на страницах веб-порталов новостей или предприятий.

2) продолжительность прерывания не может превышать 12 часов - при установке, ответвлении / подключении, перемещении определенных сегментов соединений в жилых домах, установке / демонтаже измерительного оборудования.

**34.** В случае, если установлено, что продолжительность работ по возобновлению поставки тепловой энергии превышает сроки, установленные в пункте 33 настоящего Положения, теплоэнергетическое предприятие дополнительно будет информировать потребителей о продлении запланированного времени прерывания, обосновав необходимость этого продления.

**35.** Продолжительность незапланированного прерывания подачи тепловой энергии составляет срок устранения неполадок от момента получения информации о неисправности до возобновления подачи тепла потребителям.

Этот срок не может превышать 10 часов для неполадок, возникающих в трубопроводах с номинальным диаметром до 500 мм включительно. Для неполадок, возникающих в трубопроводах с номинальным диаметром от 600-1000 мм, срок не может превышать 16 часов для случаев, когда земляные работы могут быть выполнены заранее, и 20 часов, когда земляные работы не могут быть выполнены заранее.

**36.** В случае прерываний, вызванных форс-мажорными обстоятельствами, поставка тепловой энергии должна возобновиться в течение периода, не превышающего 24 часа, по истечении периода, признанного периодом форс-мажорных обстоятельств.

**37.** Информация о наличии проблемы в поставке тепловой энергии может поступать на теплоэнергетическое предприятие:

1) посредством технологических автоматизированных информационных систем с телесигнализационного оборудования;

2) посредством круглосуточной телефонной связи, по сообщениям потребителей и третьих лиц и т. д.

**38.** В случае прерываний подачи тепловой энергии теплоэнергетическое предприятие информирует пострадавших потребителей:

1) в случае незапланированного прерывания – в срок до 1 часа с момента перерыва с указанием в тексте объявления и ожидаемого срока возобновления оказания услуги;

2) в случае запланированного прерывания, заранее, как минимум за две недели, посредством объявления, уведомления, указывающего дату, когда произойдет прерывание и период прерывания.

**39.** Информирование посредством уведомления считается выполненным, если оно осуществляется в сроки, установленные настоящим Положением, и имеются доказательства информирования потребителей одним из следующих способов:

1) размещение объявлений на веб-странице теплоэнергетического предприятия;

2) выпуск пресс-релиза посредством средств массовой информации;

3) размещение объявления на каждом подъезде жилого дома;

4) размещение объявлений на доске объявлений для сел, коммун;

5) уведомления потребителей, в случае необходимости, по электронной почте / факсу / телефону.

**40.** Потребители, имеющие счетчики, позволяющие регистрировать продолжительность прерывания подачи горячей воды для бытовых нужд и количество прерываний, могут использовать эти записи для обоснования жалобы, поданной в теплоэнергетическое предприятие.

**Раздел 5**

**Подключение установок для использования тепловой энергии потребителями к**

**централизованной системе теплоснабжения;**

**41.** По письменному заявлению любого потенциального или существующего потребителя тепловой энергии о выдаче разрешения на подключение или модификации существующей установки подключения теплоэнергетическое предприятие обязано проанализировать предлагаемое решение о подключении и, если это технически возможно, выдать разрешение на условиях, предусмотренных Положением о поставке тепловой энергии, утвержденным Постановлением Административного совета Агентства № 23/2017 от 26 января 2016 года. Разрешение на подключение выдается в течение 15 дней со дня регистрации заявления о выдаче разрешения на подключение.

**42.** Теплоэнергетическое предприятие подключает объект использования тепловой энергии заявителя к централизованной системе теплоснабжения в течение 15 дней с даты оплаты заявителем стоимости подключения.

**43.** Годовые общие показатели качества подключения установок для использования тепловой энергии потребителями:

1) количество запросов потребителей на выдачу разрешений на подключение, дифференцировано по видам теплоносителя и по категориям потребителей;

2) количество запросов, по которым интервал времени между моментом регистрации заявления на выдачу разрешения на подключение и до выдачи разрешения на подключение не превышает 15 дней;

3) количество запросов на подключение установок для использования тепловой энергии к централизованной системе теплоснабжения;

4) количество запросов, по которым интервал времени между моментом регистрации заявления на подключение со стороны потребителя до подключения установки для использования тепловой энергии не превышает 15 дней.

**Раздел 6**

**Заключение договоров поставки тепловой энергии**

**44.** Любое физическое или юридическое лицо, чьи установки для потребления тепловой энергии подключены к централизованной системе теплоснабжения, или выполнившее условия и работы, предусмотренные в разрешении на подключение, имеет право потребовать от теплоэнергетического предприятия заключения договора на поставку тепловой энергии.

**45.** Заключение договоров тепловой энергии включает в себя мероприятия:

1) технико-экономический анализ представленной потребителями документации для выдачи согласований и разрешений в соответствии с действующими правилами;

2) установление по согласованию между поставщиком и потребителями графиков потребления, технических условий поставки, точек разграничения, цели использования тепловой энергии (технологической, отопления, приготовления горячей воды, и др.), способов измерения и оплаты, тарифа на тепловую энергию;

3) определение степени обеспечения в поставках;

4) установление взаимного соглашения между поставщиком и потребителями тепловой энергии на основании договоров по типам теплоносителя;

5) заключение договоров на поставку тепловой энергии с потребителями.

**46.** Срок, на заключение или изменение договора на поставку тепловой энергии не должен превышать 7 дней с даты подачи заявки.

**47.** Годовые общие показатели качества относительно заключения договоров:

1) количество договоров, заключенных по категориям потребителей;

2) количество договоров, заключенных с превышением установленного 7-дневного срока;

3) количество заявлений на изменение положений договора;

4) количество заявлений на изменение положений договора, решенных с превышением установленного 7-дневного срока.

**Раздел 7**

**Качество и технические параметры теплоснабжения**

**48.** Годовые общие показатели относительно качества тепловой энергии:

1) количество жалоб на качество поставляемой тепловой энергии, по категориям потребителей и видам теплоносителя;

2) количество жалоб, предусмотренных в подпункте 1), которые оказались обоснованными;

3) количество прерываний поставки тепловой энергии в пределах показателей качества, предусмотренных настоящим Положением, или в договорах, заключенных с потребителями;

4) количество жалоб о несоблюдении степени обеспечения поставки;

5) сумма ущерба, выплаченная поставщиком потребителям за несоблюдение годовых гарантированных показателей качества услуг по поставке тепловой энергии.

**49.** Тепловой агент, поставляемый в виде горячей воды на выходе из термоцентрали или теплоэлектростанции должен иметь температуру, предусмотренную в диаграмме регулирования/графике температуры. Отклонения температуры воды на выходе котла должны находиться в пределах ± 3% от температуры, установленной на диаграмме регулирования.

**50.** Отклонение значения давления воды в сетях горячей воды на выходе термоцентрали ± 5% в подающей и обратной трубе ± 0, 2 бар относительно графика распределения давления и системы регулирования, принятой и установленной в договоре на поставку.

**51.** Повышение или понижение температуры воды в сети должно выполняться постепенно и равномерно, со скоростью изменения установленной в Правилах технической эксплуатации. Давление и температура пара, поставляемого для промышленных целей, не должна отличаться более чем на ±5% от значений рабочего теплового режима.

**52.** Относительно горячей воды для хозяйственных нужд гарантируется:

1) Санитарные нормы по качеству питьевой воды, предусмотренные в Приложении № 2 к Постановлению Правительства № 934 от 15 августа 2007 года о создании Автоматизированной информационной системы «Государственный регистр бутилированных природной минеральной воды, питьевой воды и безалкогольных напитков», обеспечиваемые государственным поставщиком услуг водоснабжения;

2) для обеспечения условий общественного здоровья и гигиены температура горячей воды должна быть в диапазоне от 50°C и 60°C в точке разграничения;

3) температура горячей воды для хозяйственных нужд в точке разграничения не должна иметь отклонение выше -5°C, если температура, указанная в подпункте 2, составляет 55°C в точке разграничения.

**Раздел 8**

**Измерение и расчет стоимости тепловой энергии**

**53.** Измерительное оборудование, в случае потребителей технологического пара, должно обеспечить в течение расчетного периода измерение:

1) поставленной тепловой энергии;

2) давления и температуры поставляемого пара;

3) количества возвращенного конденсата;

4) температуры возвращаемого конденсата;

5) максимального значения тепловой мощности, поглощенной в случае применения биномиального тарифа.

**54.** Измерительное оборудование, в случае потребления теплоносителя, должны обеспечивать в течение расчетного периода измерение:

1) поставленной тепловой энергии;

2) температуры и расхода теплоносителя в точке разграничения.

**55.** При оказании услуги теплоэнергетическое предприятие обязано обеспечить:

1) измерение тепловой энергии в соответствии со стандартом SM EN 1434-6:2016 Счетчики тепловой энергии. Часть 6. Установка, ввод в эксплуатацию, контроль работы и обслуживание и собственная процедура установления и выставления счетов за потребление тепловой энергии;

2) управление измерительным оборудованием;

3) техническое обслуживание, ремонт, периодическую проверку в соответствии с нормами или, когда это необходимо, измерительного оборудования;

4) учет потерь массы теплоносителя в тепловых сетях;

5) экономическую эксплуатацию и в условиях защиты окружающей среды и установок, на которые обладает лицензией;

6) сохранение параметров теплоносителей.

**56.** По письменному обращению потребителя относительно точности работы измерительного оборудования, теплоэнергетическое предприятие обязано отремонтировать или заменить заявленное измерительное оборудование как дефектное или подозреваемое в ошибочной регистрации в течение максимум 5 рабочих дней с даты регистрации письменного обращения.

**57.** Годовые общие показатели качества измерения тепловой энергии:

1) годовое количество жалоб на точность измерительного оборудования, по видам теплоносителя и по категориям потребителей;

2) доля от числа жалоб, указанных в подпункте 1), которые являются обоснованными.

3) процент жалоб в подпункте 1), которые были решены менее чем за 5 рабочих дней, которые не включают продолжительность поверки в уполномоченной лаборатории.

**Раздел 9**

**Жалобы потребителей и процедуры разрешения**

**58.** Теплоэнергетические предприятия обязаны устанавливать систему регистрации, расследования, решения жалоб, поданных потребителями относительно качества услуг. Регистрируются и рассматриваются все жалобы потребителей, связанные с:

1) заявлением на подключение, поданным в письменной форме от любого потенциального потребителя;

2) обеспечением поставки тепловой энергии потребителям, установки которых подключены к централизованной системе теплоснабжения, при условии, что они соответствуют положениям договора на поставку тепловой энергии;

3) обеспечением измерения тепловой энергии, поставляемой потребителям, и выставлением счетов, соответствующих тарифу, типу термического агента и категории потребителей;

4) выпиской платежных счетов за потребленную тепловую энергию с указанием данных, предусмотренных в Положении о поставке тепловой энергии;

5) предоставлением потребителю в точке разграничения параметров давления, температуры и расхода теплового агента, предусмотренных настоящим Положением и / или в договоре, за исключением случаев, когда потребители не соответствуют предельным значениям, установленным договором, в отношении параметров возвращаемого теплового агента;

6) поставкой тепловой энергии по степени обеспечения, установленной договором и в соответствии с условиями лицензирования;

7) компенсацией потребителям за прерывания подачи тепловой энергии, которые превышают пределы, степени обеспечения в поставке, установленные в подпункте 5).

**59.** Теплоэнергетическое предприятие обязано восстановить параметры качества в точке разграничения в течение как можно более короткого периода времени, не позднее 24 часов после регистрации вызовов или жалоб потребителей.

**60.** Рассмотрение и разрешение жалоб потребителей в связи с поставкой тепловой энергии будет производится в течение 15 рабочих дней, и, соответственно, в срок до 5 рабочих дней для жалоб на работу измерительного оборудования.

**61.** Теплоэнергетическое предприятие должно отвечать письменно на все запросы потребителей.

**62.** Каждое обращение или жалоба регистрируется, и заявитель информируется о регистрационном номере. Любые последующие жалобы должны ссылаться на регистрационный номер.

**63.** Годовые показатели качества:

1) общее количество письменных обращений, принятых в течение года;

2) количество письменных обращений, связанных с измерительным оборудованием;

3) процент письменных запросов, за исключением тех, которые относятся к измерительному оборудованию, на которые был дан ответ в течение 15 рабочих дней;

4) процент запросов, связанных с измерительным оборудованием, на которые был дан ответ в течение 5 рабочих дней;

5) процент от общего количества в подпункте 1) на которые был дан ответ менее чем за 15 дней.

**Раздел 10**

**Прочие положения**

**64.** Теплоэнергетическое предприятие обязано принять все меры для соблюдения годовых гарантированных показателей качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии, предусмотренных в договоре.

**65.** Потребитель вправе требовать в соответствии с положениями Гражданского кодекса Республики Молдова возмещения ущерба, причиненного теплоэнергетическим предприятием в случае, если оно предоставляет услуги, не соответствующие показателям качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии, утвержденным в соответствии с требованиями настоящего Положения.

**66.** Теплоэнергетическое предприятие обязано выплатить компенсацию потребителю в случае повреждения установки использования тепловой энергии, вреда или опасности здоровью, в ситуации, когда в точке разграничения зарегистрированы отклонения параметров теплоносителя, превышающие допущения, указанные в договоре. Это обязательство также применяется, если ухудшение состояния тепловой энергии было вызвано ненадлежащим химическим режимом термического агента.

**67.** Выплата ущерба производится в соответствии с условиями, предусмотренными в договоре на поставку тепловой энергии на основании подтверждающих документов, представленных потребителем и, в зависимости от обстоятельств, экспертами.

**68.** Если в результате проверки, проведенной Агентством, установлено, что теплоэнергетическое предприятие сообщило в отчетах ошибочную информацию относительно данных, лежащих в основе расчета показателей качества, Агентство применяет снижение тарифов в соответствии с Приложением № 3 настоящего Положения.

**69.** Потребители имеют право требовать снижения платы, в случае, когда услуги не были оказаны или были оказаны на некачественном уровне, согласно требованиям, предусмотренным в Приложении № 3. Снижение платежей производится для месяца, в котором были оказаны услуги с перебоями или некачественные, что отражается в счет-фактуре / квитанции об оплате. Периодом расчета платы за оказанные услуги считается календарный месяц.

**70.** Оперативное решение жалоб потребителей осуществляется посредством телефонной службы 24/24, организованной теплоэнергетическим предприятием. Номер телефона круглосуточной телефонной службы указывается в счете-фактуре. **71.** Теплоэнергетическое предприятие ежегодно представляет Агентству до 1 марта, Отчет о показателях качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии за предыдущий год, согласно Приложению № 2 к настоящему Положению. Отчет представляется в электронном виде с цифровой подписью, или в электронном формате и на бумажном носителе. **72.** Агентство проверяет соблюдение теплоэнергетическим предприятием показателей качества тепловой энергии в соответствии с требованиями настоящего Положения, в том числе достоверность данных, включенных в Отчет о показателях качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии.

**73.** Отчет о показателях качества распределения и подачи тепла за предыдущий год рассматривается Административным советом Агентства.

**Приложение № 1**

к Положению о показателях качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии

**Показатели качества услуг по распределению тепловой энергии**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели качества** | | **Достигнутое значение**  **квартальное /годовое** | | | | |
| **1.** | **Наименование** | | **I** | **II** | **III** | **IV** | **Годовое** |
|  | Количество заявлений на выдачу разрешений на подключение | Пар |  |  |  |  |  |
| Горячая вода |
| Горячая вода для хозяйственных целей |
| Производители |
| Бытовые потребители |
| Небытовые потребители |
|  | Количество запросов, для которых период между подачей заявления о выдаче разрешения на подключение потенциальным потребителем и получением им разрешения на подключение меньше: | 15 дней |  |  |  |  |  |
| 30 дней |
| 45 дней |
| **2.** | Количество незапланированных прерываний | |  |  |  |  |  |
|  | Количество потребителей/производителей, пострадавших от незапланированных прерываний | Производители |  |  |  |  |  |
| Бытовые потребители |
| Небытовые потребители |
| **3.** | Средняя продолжительность незапланированных прерываний, по видам потребителей | Производители |  |  |  |  |  |
| Бытовые потребители |
| Небытовые потребители |
| **4.** | Количество запланированных прерываний | |  |  |  |  |  |
|  | Средняя продолжительность запланированных прерываний | |  |  |  |  |  |
|  | Количество потребителей/производителей, пострадавших от запланированных прерываний | Производители |  |  |  |  |  |
| Бытовые потребители |
| Небытовые потребители |
|  | Количество запланированных прерываний с  с просроченной продолжительностью | |  |  |  |  |  |
| **5.** | Количество жалоб на качество тепловой энергии | Пар |  |  |  |  |  |
| Горячая вода |
| Горячая вода для хозяйственных целей |
| Производители |
| Бытовые потребители |  |  |
| Небытовые потребители |  |  |
| **6.** | Количество жалоб, по которым была доказана вина теплоэнергетического предприятия | |  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |
|  | Периоды работы тепловых сетей, имеющих значение по крайней мере одного из параметров расхода, давления, температуры меньше нижней границы, предусмотренной в договоре, что, как было доказано, случилось по вине теплоэнергетического предприятия | Пар |  |  |  |  |  |
| Горячая вода |
| Горячая вода для хозяйственных целей |
|  | Средняя продолжительность функционирования тепловых сетей, имеющих значение по крайней мере одного из параметров давления, температуры, расхода меньше нижней границы, предусмотренной в договоре, что, как было доказано, случилось по вине теплоэнергетического предприятия | Пар |  |  |  |  |  |
| Горячая вода |
| Горячая вода для хозяйственных целей |
|  | Количество интервалов функционирования тепловых сетей, имеющих значение по крайней мере одного из параметров давления, температуры выше, чем верхний предел, предусмотренный в договоре, что, как было доказано, случилось по вине теплоэнергетического предприятия | Пар |  |  |  |  |  |
| Горячая вода |
| Горячая вода для хозяйственных целей |
| **7.** | Средняя продолжительность функционирования тепловых сетей, имеющих значение по крайней мере одного из параметров давления, температуры больше, чем верхняя граница предусмотренная  в договоре, что, как было доказано, случилось по вине теплоэнергетического предприятия | Пар |  |  |  |  |  |
| Горячая вода |
| Горячая вода для хозяйственных целей |
| **8.** | Число часов работы тепловых сетей с загрязненным теплоносителем по вине теплоэнергетического предприятия | Пар |  |  |  |  |  |
| Горячая вода |
| Горячая вода для хозяйственных целей |
|  | Количество жалоб, которые не могли быть решены | |  |  |  |  |  |
| **9.** | Количество письменных обращений о несоблюдении теплоэнергетическим предприятием обязательств в соответствии с условиями лицензии | |  |  |  |  |  |
|  | Количество нарушений обязательств теплоэнергетическим предприятием, результаты анализов, проведенных Агентством, и порядок разрешения. | |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |

**Приложение № 2**

к Положению о показателях качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии

**Отчет о качестве услуг по распределению и поставке тепловой энергии в течение\_\_\_\_\_\_\_ года**

Таблица № 1 Незапланированные прерывания поставки тепловой энергии потребителям, установок для использования тепловой энергии которых подключены к централизованной системе теплоснабжения

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Дата** | **Системы отопления / ГВС** | **Продолжительность прерывания**  **часы, минуты** | **Характеристика**  **установки / участка, отключенного DN срока службы установки / сети,**  **др.** | **Количество потребителей, затронутых на уровне блока, здания, и др.** | **Количество квартир** | **Причина отключения (физический износ, напряжение, происшествие на маршруте, и др.** |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. |  | 7. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица № 2 Запланированные прерывания поставки тепловой энергии потребителям отопления и горячей воды для хозяйственных нужд

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Дата** | **Система отопления / ГВС** | **Продолжительность прерывания, часы, минуты** | **Характеристика отключенной установки / участка и др.** | **Количество потребителей, затронутых прерыванием (здания, жилые дома, дошкольные учреждения и др.)** | **Количество квартир** | **Причина перерыва (капитальный ремонт тепловых сетей, оборудования ПТК и др.)** | **Дата распространения объявлений о прерывании** |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | 9. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |

**Приложение № 3**

к Положению о показателях качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии

**Снижения тарифа и компенсации, применяемые в случае несоблюдения показателей качества**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пункт Положения** | **Описание, минимальное значение показателя** | **Последствие несоблюдения** | **Размер компенсации или снижения тарифа** |
| п. 25, 29 Положения о поставке тепловой энергии | Соблюдение сроков 30 и 45 дней выполнения поставщиком установки подключения потенциального бытового и небытового потребителя, а также подключение установок для использования тепловой энергии в течение 15 дней. | Снижение тарифа на услугу распределения. | 0, 5 %, значение применительно к количеству тепловой энергии, поставляемой в течение года, если в 5% и более от общего числа случаев, зарегистрированных в течение года, сроки были нарушены. |
| п. 126 Положения о поставке тепловой энергии | Теплоэнергетическое предприятие обязано восстановить параметры качества не позднее 24 часов после регистрации вызовов или жалоб потребителей. | Снижение тарифа на услугу распределения. | 0, 5 %, значение применительно к количеству тепловой энергии, поставляемой в течение года, если в 5% и более от общего числа случаев, зарегистрированных в течение года, сроки были нарушены. |
| п. 100 Положения о поставке тепловой энергии | Демонтаж измерительного оборудования для проведения экспертной поверки в течение не более 5 календарных дней со дня регистрации соответствующей заявки поставщиком | Пострадавшие потребители имеют право на компенсации. | Сумма компенсации будет рассчитываться в соответствии с положениями договора. |

**Приложение № 4**

к Положению о показателях качества услуг по распределению и поставке тепловой энергии

**Размеры снижения платежей в случае несоблюдения поставщиками тепловой энергии, сроков предоставления, либо предоставления ее на некачественном уровне в точке разграничения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тип услуг** | **Показатели качества услуг** | **Причины снижения платы** | **Сроки, допустимые для превышение допустимых сроков отключения на протяжении месяца** | **Условия снижения платы за превышение допустимых сроков отключения на протяжении месяца** | **Единица расчета** | **Размер снижения** |
| 1 | Снабжение горячей водой для хозяйственных целей | Снабжение горячей водой для хозяйственных целей без перерыва в течение периода поставки воды, указанного в договоре | Прерывания подачи горячей воды для хозяйственных целей | Не более 8 часов | За весь период, превышающий 8 часов, в которые услуга не была оказана | На человека | 3%, за каждые 24 часа (или суммарные часы), из установленной ежемесячной платы. (Также применимо к квартирам / жилым помещениям в общежитии / нежилым помещениям с приборами учета) |
| Обеспечение температуры горячей воды в точке использования не менее +50°C и не более +60°C | Фактическая температура в точке использования не соответствует нормам | Не более 2 из 24 часов | За весь период, в течение которого не был соблюден установленный температурный диапазон, более 2 часов на протяжении 24 часов | На человека | Снижение установленной платы за каждые 24 часа определяется посредством отношения 100 x n% / 24 где n - продолжительность (в часах) несоблюдения диапазона температуры воды в течение 24 часов |
| 2 | Снабжение тепловой энергией | Предоставление без перерыва тепла на протяжении всего отопительного сезона | Прерывание поставки тепла | Не допускается | За весь период, в течение которого тепло не было поставлено | За 1 кв. м обогреваемой поверхности квартиры/ жилого помещения в общежитии / нежилого помещения | Снижение установленной платы за каждые 24 часа определяется посредством отношения 100 x n% / 24, где n - продолжительность (в часах) отсутствия обогрева в течение 24 часов |
| Обеспечение температуры воздуха в квартирах, жилых помещениях в общежитиях +18°C (в угловой комнате +20°C), при условии осуществления жителями работ по теплоизоляции окон и дверей, и если количество радиаторов или их секций соответствует проектным расчетам | Фактическая температура в помещении ниже нормативной | 4 часа | За каждый градус снижения температуры по сравнению с нормативной, умноженное на количество часов, превышающее сумму часов, в которые поставка тепла была прервана в течение месяца | За 1 кв. м обогреваемой поверхности квартиры/ жилого помещения в общежитии / нежилого помещения | Снижение установленной платы за каждые 24 часа определяется посредством отношения 100 x n% / 24, где n - продолжительность (в часах) несоблюдения температуры +18°C внутри обогреваемых помещений в течение 24 часов |