Утверждены

постановлением Правительства

Российской Федерации

от 8 августа 2012 г. N 808

ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

XI. Порядок рассмотрения органами местного самоуправления

обращений потребителей по вопросам надежности

теплоснабжения, а также разногласий, возникающих

между единой теплоснабжающей организацией и потребителем

тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения

значений параметров качества теплоснабжения и (или)

параметров, отражающих допустимые перерывы

в теплоснабжении, в ценовых зонах теплоснабжения

(в ред. Постановления Правительства РФ от 22.05.2019 N 637)

Порядок рассмотрения органами местного самоуправления

обращений потребителей по вопросам

надежности теплоснабжения

125. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления поселений, городских округов назначаются должностные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

Информация о порядке подачи обращений потребителей и перечне необходимых документов в целях информирования потребителей должна быть размещена на официальном сайте поселения, городского округа, а также в органах местного самоуправления, отвечающих за рассмотрение обращений.

В ценовых зонах теплоснабжения в целях информирования потребителей по вопросам надежности теплоснабжения потребителей орган местного самоуправления ежегодно, не позднее 1 мая года, следующего за отчетным годом, публикует на официальном сайте поселения, городского округа отчетную информацию о выполнении соглашения об исполнении схемы теплоснабжения, заключенного с единой теплоснабжающей организацией.

126. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения, обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

127. Обращения потребителей могут подаваться в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

128. Обращение потребителя, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

129. После регистрации обращения потребителя должностное лицо органа местного самоуправления обязано:

определить характер обращения потребителя (при необходимости уточнить его у потребителя);

определить теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение соответствующего потребителя;

проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с даты регистрации обращения потребителя направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую организацию и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

130. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация обязаны ответить на запрос должностного лица органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 3 часов - в отопительный период) со времени получения. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

131. После получения ответа от теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов - в отопительный период) обязано:

совместно с теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

проверить наличие подобных обращений потребителей в прошлом по соответствующим объектам;

при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

132. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов - в отопительный период) с даты его поступления. Дата и время отправки должны быть отмечены в журнале регистрации жалоб (обращений).

133. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей организацией и (или) теплосетевой организацией.

134. Теплоснабжающая организация и (или) теплосетевая организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, городского округа, а также в судебном порядке.

Порядок рассмотрения органами местного самоуправления

разногласий, возникающих между единой теплоснабжающей

организацией и потребителем тепловой энергии

при определении в договоре теплоснабжения значений

параметров качества теплоснабжения и (или) параметров,

отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении,

в ценовых зонах теплоснабжения

134(1). В случае если при заключении в ценовых зонах теплоснабжения договора теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией и потребителем возникли разногласия по определению в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, указанные разногласия оформляются протоколом разногласий и представляются на рассмотрение в орган местного самоуправления, уполномоченный в соответствии с Федеральным законом "О теплоснабжении" на рассмотрение таких разногласий, в порядке обязательного досудебного урегулирования споров.

134(2). Основанием для рассмотрения разногласий, указанных в [пункте 134(1)](#P820) настоящих Правил, является письменное заявление одной из сторон договора теплоснабжения, направленное в орган местного самоуправления, уполномоченный на рассмотрение таких разногласий.

134(3). К заявлению, указанному в [пункте 134(2)](#P821) настоящих Правил, прилагаются следующие документы:

договор теплоснабжения с подписанным сторонами протоколом разногласий;

условия подключения теплопотребляющих установок потребителя (при наличии).

134(4). Заявление, указанное в [пункте 134(2)](#P821) настоящих Правил, с прилагаемыми документами подлежит регистрации и рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня его регистрации.

134(5). Результаты рассмотрения разногласий отражаются в решении органа местного самоуправления, которое должно содержать рекомендуемые для включения в договор теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией и потребителем значения параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении. Рекомендуемые значения параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в точках подключения к тепловой сети определяются органом местного самоуправления в соответствии со сведениями о значениях соответствующих параметров, указанных в условиях подключения теплопотребляющих установок потребителя. При отсутствии условий подключения или отсутствии в условиях подключения сведений о значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в точках подключения к тепловой сети потребитель обращается в единую теплоснабжающую организацию за восстановлением условий подключения в порядке, установленном Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения.

134(6). В течение 5 рабочих дней со дня восстановления условий подключения (включения в них значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении) потребитель обращается в орган местного самоуправления за оформлением решения о рекомендуемых для включения в договор теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией и потребителем значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.

134(7). Стороны договора теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией и потребителем в течение 10 рабочих дней со дня принятия органом местного самоуправления решения о рассмотрении разногласий включают рекомендуемые значения параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в указанный договор посредством подписания протокола урегулирования разногласий или дополнительного соглашения к указанному договору.

134(8). В случае несогласия потребителя с рекомендуемыми органом местного самоуправления значениями параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, или отказа единой теплоснабжающей организации включить их в договор теплоснабжения потребитель вправе обратиться в суд за разрешением указанных разногласий.