п. 10.1.8. Информация о стандартах качества обслуживания потребителей.

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Заключение договора на снабжение тепловой энергией | |
| 1.1 Обращение потребителя в теплоснабжающую организацию, на веб-сайт организации, по почте в целях заключения договора на теплоснабжение с предоставлением всех необходимых документов. | Регистрация обращения в течение рабочего времени |
| 1.2 Уведомление потребителя о недостающих документах, необходимых для заключения договора. | В течение трех дней, не считая дня получения обращения |
| 1.3. Предоставление потребителю подписанного договора теплоснабжения с приложениями к нему. | В течение 10 рабочих дней при наличии полного пакета документов |
| 1.4. Предоставление потребителю уведомления об обоснованном отказе в заключении договора с приведением причин такого отказа. | В течение 30 рабочих дней |
| 2. Взаимодействие с потребителем в рамках действующего договора теплоснабжения | |
| 2.1. Оперативные реагирования, информационные уведомления об отключениях, определение качества показателей тепловой энергии. | Определяется условиями договора, а так же федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. |
| 2.2. Подготовка и предоставление потребителям платежных документов на оплату потребленной тепловой энергии. | В срок не позднее 10 числа месяца следующего за расчетным, Теплоснабжающая организация предоставляет Потребителю способом, указанным в договоре, счет и УПД за расчётный период. |
| 2.3. Претензии, уведомления потребителя о возможном прекращении снабжения тепловой энергией при наличии задолженности в оплате. | Определяется условиями договора, а так же федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. |
| 2.4. Условия и сроки предоставления/снятия показаний с приборов учета. | Определяется условиями договора, а так же федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. |
| 2.5. Информирование потребителя о задолженности по оплате тепловой энергии, по вопросам снабжения тепловой энергией, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора. | Способом, установленным в договоре на снабжение тепловой энергией, по письменному запросу потребителя, либо при непосредственном обращении в МУП «Теплоэнерго» в установленное для приемов время. |