**ИНСТРУКЦИЯ**

**№\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_ от**

**об оперативных взаимоотношениях между оперативно-диспетчерским**

**персоналом ООО «Теплосети» и Потребителем тепловой энергии**

наименование потребителя

 адрес потребителя

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящая инструкция определяет взаимоотношения между оперативно-диспетчерским персоналом ООО «Теплосети» и Потребителем тепловой энергии, имеющим на праве собственности или ином законном основании тепловые энергоустановки, непосредственно присоединенные к тепловым сетям ООО «Теплосети». Инструкция действует в рамках договора теплоснабжения, заключенного между Потребителем и энергоснабжающей организацией.

1.2. Основной задачей инструкции является обеспечение устойчивой и бесперебойной работы тепловых энергоустановок, поддержание заданных режимов и параметров теплоснабжения, принятие оперативных мер по предупреждению, локализации и ликвидации инцидентов и аварий на сетях отопления и горячего водоснабжения Потребителя и ООО «Теплосети».

1.3. Инструкция разработана в соответствии с требованиями главы 15 «Правил технической эксплуатации тепловых энергоустановок» (в дальнейшем Правила).

1.4. Инструкцию должны знать и выполнять:

- оперативные руководители, оперативный и оперативно-ремонтный персонал ООО «Теплосети»;

- оперативные руководители и персонал Потребителя, занятый эксплуатацией тепловых энергоустановок.

1.5. У Потребителя, имеющего тепловые энергоустановки, приказом руководителя предприятия должны быть назначены (п.2.2.2. Правил):

- ответственный за исправное состояние и безопасную эксплуатацию тепловых энергоустановок, прошедший обучение и аттестованный в установленном порядке;

- лица, имеющие право ведения оперативных переговоров и выполнения переключений тепловых энергоустановок.

1.6. Копия приказа о назначении ответственного за исправное состояние и безопасную эксплуатацию в течение 15 дней с момента подписания данной инструкции должна быть направлена в ООО «Теплосети» с приложением копий действующих удостоверений лица, ответственного за исправное состояние и безопасную эксплуатацию тепловых энергоустановок Потребителя и его заместителя. При изменении перечня ответственных за исправное состояние и безопасную эксплуатацию тепловых энергоустановок Потребитель обязан направить копию нового приказа о назначении ответственных за исправное состояние и безопасную эксплуатацию в ООО «Теплосети» в течении 15 дней с момента утверждения приказа

1.7. Списки лиц, имеющих право ведения оперативных переговоров и выполнения переключений тепловых энергоустановок должны содержать фамилии, имена, отчества лиц с указанием номеров оперативных телефонов, в том числе сотовых. Данные списки в течение 15 дней с момента подписания данной инструкции должны быть направлены в ООО «Теплосети». Потребитель отслеживает изменения в данном списке и при необходимости обновляет его с предоставлением нового списка в ООО «Теплосети» в течение 15 дней с момента утверждения.

1.8. Потребитель обязан обеспечить круглосуточное оперативное обслуживание своих тепловых энергоустановок подготовленным персоналом. Специалисты должны иметь соответствующее их должности образование, а рабочие – подготовку в объеме квалификационных характеристик (п.п.2.2.1., 2.3.1. Правил).

1.9. В случае отсутствия у Потребителя подготовленных ответственных лиц и персонала для обслуживания своих тепловых энергоустановок, их обслуживание должно производиться специализированной организацией на договорной основе (п.2.1.1. Правил). В этом случае все требования инструкции распространяются на персонал указанной специализированной организации.

1.10. Потребитель в случае возникновения аварийной ситуации на его тепловых энергоустановках обязан немедленно организовать аварийно-восстановительные работы. Для этого Потребитель должен располагать необходимыми инструментами, механизмами, аварийным запасом материалов.

1.11. Потребитель обязан обеспечить в любое время суток доступ аварийно-восстановительной службе ООО «Теплосети» к транзитным тепловым сетям ООО «Теплосети», проходящим по техническим подпольям или по территории Потребителя, для проведения аварийно-восстановительных работ.

1.12. Срок действия настоящей инструкции – 2 года с момента её подписания.

**2. Границы эксплуатационной ответственности.**

2.1. Границы раздела эксплуатационной ответственности определяются в соответствии с подписанным сторонами «Актом разграничения балансовой принадлежности и/или эксплуатационной ответственности тепловых сетей».

Акт №

2.2. Потребитель несет полную ответственность за целостность и сохранность тепловых сетей ООО «Теплосети» (если таковые имеются), проходящих по техническим подпольям и территориям Потребителя. Запрещаются несанкционированные врезки в данные трубопроводы и любые операции с запорной арматурой на данных трубопроводах.

2.3. Герметизация вводов трубопроводов при прохождении тепловых сетей ООО «Теплосети» потехническим подпольям Потребителя обеспечивается Потребителем. Герметизация ввода должна соответствовать требованиям СНиП 41-02-2003 «Тепловые сети». Ответственность за качество герметизации вводов несет Потребитель.

2.4. Состояние технических подпольев должно отвечать требованиям, изложенным в разделе III «Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда», утвержденных постановлением Госстроя России от 27.09.2003 № 170.

2.5. Потребитель самостоятельно выстраивает оперативные взаимоотношения со своими субабонентами, подключенными в его границах ответственности (п.15.1.3. Правил). При этом обязательным является осуществление Потребителем контроля за техническим состоянием тепловых энергоустановок субабонентов и их режимом теплопотребления в объеме требований данной инструкции и Правил.

**3. Подключение тепловой энергии Потребителю в начале отопительного периода.**

3.1. В процессе подготовки к отопительному периоду Потребитель должен выполнить требования по подготовке своих тепловых энергоустановок, предусмотренные «Правилами технической эксплуатации тепловых энергоустановок» и договором теплоснабжения.

3.2. ООО «Теплосети» контролирует подготовку Потребителя к отопительному периоду по следующим позициям (п.п.9.1.59, 9.2.10, 9.3.25. Правил):

- промывка тепловых энергоустановок Потребителя. Инспектор ООО «Теплосети» принимает качество промывки тепловых энергоустановок Потребителя на правах члена комиссии с правом подписи акта о промывке;

- проведение гидравлических испытаний наружных тепловых сетей Потребителя. Инспектор ООО «Теплосети» участвует в проведении гидравлических испытаний на правах члена комиссии с правом подписи акта;

- установка расчетных сужающих устройств и их опломбировка. Потребитель устанавливает расчетное сужающее устройство и вызывает представителя ООО «Теплосети» для его приемки. Представитель ООО «Теплосети» проверяет соответствие фактического диаметра сужающего устройства расчетному и пломбирует сужающее устройство;

- отсутствие в системах отопления и ГВС Потребителя неразобранных перемычек и водоразборных кранов. Потребитель самостоятельно проводит все проверки выполнения данных требований с составлением акта. ООО «Теплосети» контролирует наличие указанного акта в документации.

3.3. При проведении промывки тепловых энергоустановок, гидравлических испытаний наружных тепловых сетей и установки расчетных сужающих устройств Потребитель за 3 дня вызывает представителя ООО «Теплосети» телефонограммой по телефону 295-87-51 с указанием места и времени их проведения. При выполнении данных работ силами специализированной подрядной организации данное требование выполняет подрядная организация или Потребитель.

3.4. По окончании подготовки своих тепловых энергоустановок к отопительному периоду Потребитель оформляет документы о готовности и представляет их в инспекцию ООО «Теплосети». Инспекция ООО «Теплосети» проверяет выполнение требований по контролируемым позициям и ставит в документах о готовности отметку об их выполнении.

Очередность предоставления документов о готовности к отопительному периоду в инспекцию ООО «Теплосети» и в другие контролирующие органы определяет сам Потребитель.

3.5. Полностью оформленные документы о готовности тепловых энергоустановок к отопительному периоду Потребитель сдает энергоснабжающей организации вместе с заявкой на подключение тепловой энергии в начале отопительного периода. Энергоснабжающая организация формирует реестр подключения тепловой энергии Потребителям, и направляет его в ООО «Теплосети».

3.6. ООО «Теплосети» подключает тепловую энергию Потребителю, включенному в реестр, при получении уведомления от энергоснабжающей организации о начале отопительного периода.

3.7. С момента подачи Потребителем заявки в энергоснабжающую организацию о готовности к подключению тепловой энергии, тепловые сети Потребителя должны постоянно находиться в готовности к приему теплоносителя.

ООО «Теплосети» производит подключение тепловых сетей Потребителя к своим тепловым сетям без дополнительного уведомления Потребителя. Информацию о ходе работ по подключению Потребитель может получить в единой аварийно-диспетчерской службе (ЕАДС) ООО «Теплосети» (тел. 295-84-66 круглосуточно).

**4. Отключение тепловой энергии Потребителю по окончании отопительного периода.**

4.1. ООО «Теплосети» производит прекращение теплоснабжения Потребителей по окончании отопительного периода по письменному указанию энергоснабжающей организации. ООО «Теплосети» не информирует Потребителей о производимом отключении тепловой энергии.

4.2. ООО «Теплосети» производит прекращение теплоснабжения Потребителей путем остановки циркуляции в тепловых сетях отопления без предварительного оповещения Потребителей.

4.3. Отключение тепловой энергии по инициативе Потребителя до окончания отопительного периода выполняется после обращения Потребителя в энергоснабжающую организацию.

4.4. После отключения тепловой энергии Потребитель обязан в течение 3-х рабочих дней произвести отключение своих систем теплопотребления путем закрытия своих первых задвижек (кранов), а также установить заглушки на вводах элеваторных узлов (п.6.2.12. Правил).

4.5. Для защиты от внутренней коррозии тепловые энергоустановки Потребителя, кроме случаев выполнения ремонта, должны быть заполнены химически очищенной водой (п.9.2.11. Правил).

**5. Взаимодействия при аварийных ситуациях на тепловых энергоустановках Потребителя.**

5.1. При возникновении аварийных ситуаций на тепловых энергоустановках Потребителя, он обязан в течение 1 часа с момента возникновения аварийной ситуации оповестить ЕАДС ООО «Теплосети» о месте возникновения аварийной ситуации, характере повреждения, свои личные данные, а также телефон для организации оперативных переговоров. За достоверность переданной информации ответственность несет Потребитель.

5.2. После получения оповещения оперативно-диспетчерский персонал ООО «Теплосети», исходя из характера аварии, определяет зоны с аварийными режимами у других Потребителей. При необходимости оперативно-диспетчерский персонал выполняет отключение дефектного участка тепловой сети Потребителя и по каналам оперативной связи делает необходимые оповещения всех заинтересованных служб.

5.3. В случае обнаружения дефекта на трубопроводе Потребителя персоналом ООО «Теплосети», грозящего нарушением теплоснабжения других Потребителей и/или нарушением гидравлического или теплового режима сети (большие потери теплоносителя, потеря давления в трубопроводах, образование промоин, затопление каналов теплотрасс, подвалов и т.п.) персонал ООО «Теплосети» производит незамедлительное отключение теплосети Потребителя своей запорной арматурой и через ЕАДС сообщает Потребителю об отключении и причинах отключения. Если дефект на трубопроводе Потребителя не грозит нарушением теплоснабжения других Потребителей, то ЕАДС передает Потребителю информацию об обнаруженном дефекте для принятия Потребителем мер по его устранению.

5.4. При возникновении у Потребителя необходимости в аварийном отключении тепловой энергии, Потребитель обращается с заявкой на отключение в ЕАДС ООО «Теплосети» по телефону 295-84-66, а также направляет по факсу 295-88-12 заявку с гарантией оплаты по форме приложения к инструкции.

5.5. После устранения Потребителем аварийной ситуации на его сетях, в срок до 2-х дней с момента отключения Потребитель обращается в ЕАДС ООО «Теплосети» по телефону 295-84-66 с заявкой на подключение тепловой энергии. По истечении более 2-х дней с момента отключения Потребитель с заявкой на подключение тепловой энергии обращается в энергоснабжающую организацию. Заполнение тепловой сети или внутренней системы отопления Потребителя производится под контролем ЕАДС ООО «Теплосети» (п.9.3.19. Правил).

5.6. Услуга по отключению и последующему подключению тепловой энергии Потребителю является платной вне зависимости от того, выполнялось отключение по инициативе Потребителя или выполнялось по инициативе ООО «Теплосети» для локализации аварийной ситуации у Потребителя. В обоих случаях в установленном порядке оформляется пакет документов для оплаты услуги.

5.7. ООО «Теплосети» оставляет за собой право не производить подключение тепловой энергии Потребителю без получения с его стороны оплаты за услугу отключения/подключения.

**6.Взаимодействие при аварийных ситуациях на тепловых сетях ООО «Теплосети»**

6.1. При возникновении аварийной ситуации на тепловых сетях ООО «Теплосети» или у иных Потребителей, которая может повлечь нарушение режимов теплоснабжения, персонал ООО «Теплосети» производит временное отключение аварийного участка сети вместе с тепловыми энергоустановками Потребителей.

6.2. ЕАДС ООО «Теплосети» в течение 2-хчасов с момента отключения оповещает Потребителя по телефонам, указанным Потребителем в данной инструкции, о причине отключения и ориентировочном сроке возобновления теплоснабжения.

6.3. После получения оповещения Потребитель обязан предпринять все необходимые действия для предотвращения замораживания своей системы теплоснабжения.

За оповещение субабонентов Потребителя отвечает Потребитель (п.15.1.3. Правил).

6.4. После устранения повреждения и заполнения отремонтированного участка тепловой сети ООО «Теплосети», ЕАДС уведомляет Потребителя о возможности подключения тепловой энергии его объектам.

При подтверждении со стороны Потребителя готовности к приему тепловой энергии, заполнение тепловых сетей и внутренних систем отопления Потребителя, а также возобновление циркуляции производится по разрешению и под контролем ЕАДС ООО «Теплосети» (п.9.3.19. Правил).

При невозможности связаться с Потребителем при подключении отремонтированного участка тепловой сети, ООО «Теплосети» производит подключении тепловой энергии Потребителю, если в процессе устранении аварии от Потребителя не поступал запрет на подключение ему тепловой энергии.

**7. Взаимодействие при плановых ремонтах на тепловых сетях и источниках теплоснабжения.**

7.1. Отключение тепловой энергии для проведения планового ремонта на тепловых сетях или источнике теплоснабжения производится на основании распоряжения Администрации города Н.Новгорода.

7.2. О производимом отключении и сроках подключения тепловой энергии Потребителя информирует энергоснабжающая организация в рамках договора теплоснабжения.

7.3. Отключение тепловой энергии Потребителям производит персонал ООО «Теплосети» закрытием своей запорной арматуры. Подключение тепловой энергии Потребителям производится персоналом ООО «Теплосети» в установленные сроки без дополнительного уведомления.

7.4. Если у Потребителя возникнет необходимость продлить срок отключения тепловой энергии (например, для выполнения ремонта своих тепловых сетей ГВС), ему следует заранее обратиться в энергоснабжающую организацию.

**8. Оперативная документация и связь.**

8.1. При подготовке к отопительному сезону до 1 сентября Потребитель выверяет списки лиц, имеющих право ведения оперативных переговоров и переключений, и ответственных за исправное состояние и безопасную эксплуатацию тепловых энергоустановок и передает их в ООО «Теплосети» (п.15.1.11. Правил). За достоверность и своевременное предоставление данной информации ответственность несет Потребитель.

8.2. Оперативные взаимодействия в рамках Инструкции осуществляются только с ответственными лицами, указанными в п.1.6. и п.1.7., по номерам телефонов, приведенным в п.п.8.5 и 8.6.

8.3. Все оперативные переговоры и оперативные действия должны фиксироваться в оперативных журналах ООО «Теплосети» и Потребителя, оформленных в установленном порядке (п.15.1.12. Правил).

8.4. ООО «Теплосети» может производить автоматическую магнитофонную запись оперативных переговоров.

8.5**.**Номера телефонов ООО «Теплосети»:

- ЕАДС, начальник смены (диспетчер) единой аварийно-диспетчерской службы – **телефон 295-84-66 круглосуточно**;

- приемная генерального директора ООО «Теплосети» - телефон/факс 295-88-12, 243-01-94 в рабочее время.

8.6. Номера телефонов ответственных лиц Потребителя:

- ответственный за исправное состояние и безопасную эксплуатацию тепловых энергоустановок\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_фамилия, имя, отчество телефон

- зам. ответственного за ИСиБЭ ТЭ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- оперативно-ремонтная служба Потребителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- дополнительные номера Потребителя (директор, завхоз, охрана, диспетчер и т.д.):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Генеральный директор ООО «Теплосети» А.Г.Минеев**

м.п.

(без печати недействительно)

**Потребитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

должность, фамилия, подпись

м.п.

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Приложение №1 к «Инструкции об оперативных взаимоотношениях между оперативно-диспетчерским персоналом ООО «Теплосети» и Потребителем тепловой энергии» Генеральному директоруООО «Теплосети»Минееву А.Г.от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ yказать должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ указать наименование организации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ указать фамилию, инициалы |

**ЗАЯВКА**

**на отключение и подключение тепловой энергии**

Прошу Вас произвести аварийное отключение и последующее подключение тепловой энергии на объекте

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 указать наименование организации и объекта

по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 указать адрес объекта, по которому будет производиться отключение

с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 указать точное время и дату отключения

 Заявка на последующее включение будет подана в ЕАДС ООО «Теплосети» телефонограммой.

Оплату услуги по отключению и подключению тепловой энергии гарантируем.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

роспись м.п. число

Примечание:

Без печати организации заявка не действительна.