|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | УТВЕРЖДЕНО  приказом Минэнерго России  от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. №\_\_\_ |

**Единые стандарты обслуживания потребителей сетевыми организациями**

1. Общие положения

1. Понятия, используемые в настоящих Единых стандартах обслуживания потребителей сетевыми организациями, означают следующее:

«жалоба» – заявление от лица потребителя, направленное в адрес сетевой организации, о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя услуг, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

«обращение» – устное, письменное или в форме электронного документа заявление потребителя, направленное в адрес сетевой организации, подразделений сетевой организации или должностного лица сетевой организации (может содержать запрос справочной информации или консультации, жалобу, сообщение, предложение, заявку на услуги (процессы), оказываемые (осуществляемые) сетевой организацией);

«потребители» – потребители услуг по передаче электрической энергии (за исключением сетевых организаций, энергосбытовых организаций и гарантирующих поставщиков), в том числе обслуживаемые энергосбытовой организацией и гарантирующим поставщиком, и лица, обратившиеся в сетевую организацию с целью заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии или осуществлении технологического присоединения (за исключением сетевых организаций, энергосбытовых организаций и гарантирующих поставщиков) (заявители);

«обслуживание потребителей» – часть процессов оказания услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению, заключающаяся в совершении действий сетевой организации в отношении потребителя для удовлетворения его запросов и предоставления ему возможности реализации прав, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

«офис обслуживания потребителей» – офис, предназначенный для приема потребителей по вопросам передачи электрической энергии, технологического присоединения и иных вопросов, связанных с деятельностью сетевой организации. Офисы обслуживания потребителей подразделяются на центры обслуживания потребителей (выделенные центральные офисы очного обслуживания) и пункты обслуживания потребителей (организованные в территориальных подразделениях сетевой организации);

«паспорт услуги (процесса)» – документ, содержащий систематизированную в хронологическом порядке информацию об этапах и сроках оказываемой потребителям услуги (осуществляемой при оказании услуг процесса), порядок определения стоимости (если законодательством Российской Федерации предусмотрено взимание платы за исполнение услуги (осуществление процесса)), описание результата, а также ссылки на законодательные акты Российской Федерации, регламентирующие оказание соответствующей услуги (осуществление процесса).

Иные понятия, используемые в настоящем документе, имеют значения, определенные Федеральным законом «Об электроэнергетике», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1. Настоящие Единые стандарты обслуживания потребителей сетевыми организациями (далее – Единые стандарты обслуживания) устанавливают требования к обслуживанию потребителей при оказании услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению.
2. Сетевая организация обязана обеспечивать обслуживание потребителей в соответствии с требованиями настоящих Единых стандартов обслуживания при взаимодействии с потребителями:

а) при заключении и исполнении договора об осуществлении технологического присоединения;

б) при заключении и исполнении договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, в том числе по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии в пределах своей ответственности, осуществления коммерческого учета электрической энергии, установки, замены и эксплуатации прибора учета, снятия показаний прибора учета и допуска прибора учета в эксплуатацию.

1. Сетевая организация обязана иметь паспорта оказываемых потребителям услуг и осуществляемых процессов при обслуживании потребителей. Паспорта услуг (процессов) разрабатываются сетевой организацией согласно приложению №1. В паспортах услуг (процессов) допускается совмещение (изменение очередности) этапов, при условии непревышения сроков получения результатов оказания услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
2. Паспорта услуг (процессов) сетевой организации публикуются сетевой организацией в соответствующем разделе на официальном сайте сетевой организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), а также размещаются на информационных стендах в офисах обслуживания потребителей.
3. При внесении изменений в законодательство Российской Федерации паспорт услуги (процесса) сетевой организации актуализируется в течение 10 дней после вступления в силу указанных изменений.
4. На основании настоящих Единых стандартов обслуживания в сетевых организациях должны быть приняты организационно-распорядительные документы, регламентирующие взаимодействие сетевой организации с потребителями при оказании услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению.
5. Порядок взаимодействия сетевых организаций с гарантирующими поставщиками (энергосбытовыми организациями) в части информационного взаимодействия для исполнения настоящих Единых стандартов обслуживания регулируется нормативными правовыми актами и условиями договора об оказании услуг по передаче электрической энергии между сетевой организацией и гарантирующим поставщиком (энергосбытовой организацией).
6. Целью введения Единых стандартов обслуживания является повышение доступности энергетической инфраструктуры для потребителей и обеспечение качества обслуживания потребителей, которое осуществляется в соответствии со следующими принципами:

а) доступность обслуживания. Для приема потребителей сетевая организация обеспечивает территориальную доступность офисов обслуживания, для заочного обслуживания − прием обращений потребителей по телефону и через сеть Интернет;

б) прозрачность и открытость для потребителей. Сетевая организация обеспечивает информационную прозрачность деятельности при оказании услуг и обслуживании, раскрытие информации в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации;

в) качество обслуживания потребителей. Сетевая организация обеспечивает качество обслуживания при оказании услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1. Сетевой организацией на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся опросы потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания. Ежегодные отчеты по итогам изучения мнения потребителей о качестве обслуживания публикуются на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет не позднее 1 марта следующего года.
2. Потребителям обеспечивается защита персональных данных.

2. Организация очного обслуживания

1. Настоящий раздел Единых стандартов обслуживания не распространяется на организацию по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью в части создания выделенных центральных офисов обслуживания потребителей и организацией очного обслуживания в центральных офисах обслуживания потребителей.
2. Очное обслуживание потребителей сетевой организацией (обслуживание потребителя посредством личного контакта с сотрудниками сетевой организации) осуществляется в офисах обслуживания потребителей и в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, выездом к потребителю сотрудника сетевой организации.
3. Офисы обслуживания потребителей подразделяются на центры обслуживания потребителей (выделенные центральные офисы обслуживания) и пункты обслуживания потребителей (организованные в территориальных подразделениях сетевой организации), и обеспечивают организацию очного обслуживания потребителей, исключающую необходимость взаимодействия потребителя с иными подразделениями сетевой организации (в формате «единое окно»).
4. Сетевая организация размещает офисы обслуживания потребителей на территории эксплуатационной ответственности (территория, в границах которой расположены объекты электросетевого хозяйства сетевой организации) в соответствии с принципом территориальной доступности для потребителей.
5. Центры обслуживания потребителей располагаются в муниципальных образованиях – административных центрах субъектов Российской Федерации и в муниципальных образованиях с численностью населения не менее 200 тысяч человек – не менее одного центра обслуживания потребителей, если количество потребителей, энергопринимающие устройства которых имеют непосредственное технологическое присоединение к сетям сетевой организации, более 50 тысяч.
6. Сетевая организация обеспечивает соответствие центров и пунктов обслуживания потребителей типовым требованиям к организации офисов обслуживания потребителей сетевыми организациями (приложение №2 к настоящим Единым стандартам обслуживания).
7. График работы центров обслуживания потребителей − рабочее время без перерыва. По решению сетевой организации, на основе анализа интенсивности потока посетителей центра обслуживания с учетом требований пункта 23 настоящих Единых стандартов обслуживания, прием потребителей в центрах обслуживания может осуществляться и в субботу.
8. График приема потребителей в пунктах обслуживания потребителей устанавливается сетевой организацией в рабочие дни, но не менее 25 часов в неделю.
9. Очный прием потребителей в офисах обслуживания потребителей ведется в порядке живой или электронной очереди (при наличии электронной системы управления очередью), а также по предварительной записи при личном обращении, по телефону или на официальном сайте сетевой организации.
10. Очный прием потребителей производится сетевой организацией во всех офисах обслуживания потребителей вне зависимости от места расположения энергопринимающих устройств потребителя на территории эксплуатационной ответственности сетевой организации.
11. Очное обслуживание предоставляется сетевой организацией в объеме согласно приложению № 3 к настоящим Единым стандартам обслуживания.
12. Время ожидания в очереди и обслуживания потребителя сотрудником офиса должно составлять не более 30 минут.
13. Сотрудники офиса обслуживания потребителей и сотрудники, осуществляющие выезд к потребителю для исполнения обязанностей, установленных законодательством Российской Федерации, в своих действиях и общении с потребителями должны основываться на строгом соблюдении законности и четком исполнении своих обязанностей.
14. Для сотрудников офиса обслуживания потребителей, которые непосредственно общаются с потребителями и сотрудников осуществляющих выезд к потребителю обязательно наличие бейжда, прикрепленного к одежде, с указанием наименования организации, должности, имени и фамилии сотрудника.
15. Сотрудник сетевой организации, осуществляющий выезд к потребителю для исполнения установленных законодательством Российской Федерации обязанностей, о прибытии к потребителю обязан довести до его сведения свою фамилию и должность, наименование организации, а так же сообщить причину и цель прибытия. По требованию потребителя сотрудник должен предоставить служебное удостоверение либо иной документ, подтверждающий полномочия сотрудника. По запросу потребителя справочной информации, не связанной с причиной и целью прибытия, прибывший сотрудник предоставляет контактную информацию сетевой организации.
16. Дата и время выезда сотрудника сетевой организации к потребителю согласуется с потребителем. При необходимости дата и время прибытия может корректироваться как сетевой организацией, так и потребителем, при этом сетевая организация:

а) уведомляет потребителя о дате и времени запланированного прибытия сотрудника не позднее чем за 5 рабочих дней до даты планируемого прибытия, а в случае срочных выездов − непосредственно перед выездом;

б) в случае изменения времени сообщает об этом не позднее чем за 2 часа до ранее согласованного времени прибытия сотрудника.

В случаях необходимости ликвидации технологических нарушений, угрожающих работоспособности оборудования или предотвращения (ликвидации последствий) несчастных случаев, прибытие к потребителю сотрудника сетевой организации может не согласовываться.

3. Организация заочного обслуживания

1. Сетевая организация осуществляет заочное обслуживание потребителей (обслуживание с неличным контактом с сотрудниками сетевой организации) с использованием телефонной связи, электронной почты и через сеть Интернет.

3.1. Организация заочного обслуживания посредством телефонной связи

1. Сетевая организация с использованием телефонной связи обеспечивает прием и обработку телефонных обращений потребителей по вопросам:

а) осуществления технологического присоединения;

б) оказания услуг по передаче электрической энергии;

в) организации учета электрической энергии;

г) обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также консультации по интерактивным сервисам официального сайта сетевой организации в сети Интернет;

д) несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии.

1. Информация посредством телефонной связи предоставляется сетевой организацией в объеме согласно приложению № 4 к настоящим Единым стандартам обслуживания.
2. В целях обеспечения своевременного устранения несоответствия параметров качества электроэнергии и (или) надежности электроснабжения сетевая организация по вопросам, указанным в подпункте «д» пункта 28 настоящего раздела, осуществляет прием обращений по телефону в режиме горячей линии (далее − горячая линия по вопросам электроснабжения) круглосуточно.
3. Телефонный номер горячей линии по вопросам электроснабжения является единым и бесплатным для потребителей на территории эксплуатационной ответственности сетевой организации. Не допускается использование в качестве телефона горячей линии по вопросам электроснабжения телефонов оперативного персонала сетевой организации.
4. Телефонный номер горячей линии по вопросам электроснабжения сетевой организации доводится до потребителей, энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации, путем его включения в договоры энергоснабжения, размещения на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет и в офисах обслуживания потребителей.
5. Заочное обслуживание потребителей посредством телефонной связи по вопросам, указанным в подпунктах «а», «б», «в» и «г» пункта 28 настоящего раздела, сетевая организация осуществляет через центры обработки телефонных вызовов в рабочее время офисов обслуживания потребителей. Бесплатные (в границах одного субъекта Российской Федерации) номера центров обработки телефонных вызовов сетевой организации по указанным вопросам размещаются на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет и в офисах обслуживания потребителей.
6. Для обеспечения эффективной организации заочного обслуживания посредством телефонной связи рекомендуется создание единого центра обработки телефонных вызовов сетевой организации по всем вопросам взаимодействия с потребителями на территории эксплуатационной ответственности сетевой организации.
7. Сетевая организация при осуществлении заочного обслуживания посредством телефонной связи (через центры обработки телефонных вызовов и горячую линию по вопросам электроснабжения) обеспечивает:

35.1. прием и обработку всех входящих телефонных вызовов потребителя в сетевую организацию, в случае необходимости с применением системы интерактивного голосового меню и системы голосовой почты. Время ожидания потребителем ответа по телефону сетевой организации, от соединения (выбора потребителем категории «соединения с сотрудником организации» в системе интерактивного голосового меню) до ответа сотрудника, не должно превышать

5 минут. Время обработки вызова (телефонного разговора потребителя с сотрудником) не должно превышать 5 минут;

35.2. осуществление исходящих телефонных вызовов для информирования и предоставление информации по обращениям потребителей;

35.3. аудиозапись всех входящих и исходящих разговоров с потребителем, о чем потребитель уведомляется в начале разговора с сотрудником;

35.4. доступность и надежность работы телефонных каналов связи. В случае нарушений в работе телефонной связи в силу обстоятельств непреодолимой силы, в том числе чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях, время восстановления не должно превышать 2 часов;

35.5. регистрацию входящих и исходящих вызовов согласно пункту 40 настоящих Единых стандартов обслуживания.

1. Персональная информация, сведения, содержащиеся в документах, предоставляемых потребителем сетевой организации, в том числе информация о статусе рассмотрения заявки потребителя, статусе исполнения договора, не раскрывается третьим лицам.

3.2. Организация заочного обслуживания в сети Интернет

1. Заочное обслуживание потребителей сетевая организация осуществляет на официальном сайте сетевой организации и (или) на ином официальном сайте в сети Интернет, определяемом Правительством Российской Федерации, с использованием информационных интерактивных сервисов. Под официальным сайтом сетевой организации понимается сайт в сети Интернет, содержащий информацию о деятельности сетевой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат сетевой организации.
2. Сетевая организация обеспечивает доступность и надежность работы официального сайта. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта не должна превышать 4 часов в месяц (за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы). При необходимости проведения плановых технических работ, в ходе которых доступ к информации, размещенной на официальном сайте, будет не возможен, уведомление об этом размещается на главной странице официального сайта не менее чем за сутки до начала технических работ.
3. Информация, размещаемая на официальном сайте сетевой организации:

а) должна быть круглосуточно доступна потребителям для получения, ознакомления и использования, а также для автоматической обработки информационными интерактивными сервисами;

б) должна быть доступна потребителям без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства потребителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с потребителя платы;

в) не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление потребителя с ее содержанием без использования иного программного обеспечения или технических средств, чем веб-обозреватель.

1. Навигация официального сайта сетевой организации должна соответствовать следующим требованиям:

а) вся размещенная на официальном сайте информация должна быть доступна пользователю путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы официального сайта. Количество таких переходов (по кратчайшей последовательности) должно быть не более пяти;

б) на каждой странице официального сайта должны быть размещены: главное меню, явно обозначенная ссылка на главную страницу, ссылка на карту официального сайта, наименование сетевой организации;

в) на главной странице официального сайта размещается номер горячей линии по вопросам электроснабжения, гиперссылка на информацию подпункта «з» пункта 42 настоящих Единых стандартов обслуживания, а также ссылки-баннеры на информационные интерактивные сервисы сетевой организации, в том числе на личный кабинет потребителя.

1. Сетевая организация обеспечивает предотвращение несанкционированного доступа к информации официального сайта, конфиденциальность и защиту информации в информационных интерактивных сервисах, в том числе в личном кабинете потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации в области защиты информации и персональных данных.
2. Для обеспечения оперативного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах и обслуживании сетевой организации в главном меню официального сайта должен быть выделен раздел «Потребителям». В разделе «Потребителям» размещается информация согласно стандартам раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, а также следующие сведения:

а) почтовый адрес сетевой организации, адреса и график работы офисов обслуживания потребителей, номера телефонов, по которым осуществляется обслуживание потребителей, адрес официального сайта сетевой организации;

б) регламент подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобы на действия сетевой организации, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа;

в) порядок и сроки заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

г) порядок подачи заявки на технологическое присоединение, основные этапы ее рассмотрения и их сроки, сведения, которые должны содержаться в заявке на технологическое присоединение, и требования к прилагаемым к ней документам, удобные для заполнения потребителем формы заявок;

д) порядок расчета платы за технологическое присоединение для всех групп потребителей, решения органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов), порядок оплаты по договору об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, особенности внесения платы отдельными группами потребителей, предусмотренные законодательством;

е) порядок осуществления коммерческого учета сетевыми организациями, в том числе требования к местам установки приборов учета, схемы подключения и метрологические характеристики приборов учета без указания товарных знаков, знаков обслуживания, фирменных наименований, патентов, полезных моделей, промышленных образцов, наименований мест происхождения приборов учета или наименований производителей приборов учета;

ж) наименование приборов учета, установку которых осуществляет сетевая организация, их стоимость и стоимость работ по их установке;

з) причины и сроки плановых перерывов передачи электрической энергии, причины несоблюдения требований к параметрам ее качества, а также дата и время восстановления передачи электрической энергии, обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства;

и) часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них;

к) актуальные изменения законодательства Российской Федерации в отношении процедур оказания услуг сетевыми организациями;

л) предварительный график плановых отключений на год, график плановых отключений на месяц;

м) утвержденные графики аварийного ограничения;

н) паспорта услуг (процессов) сетевой организации;

о) порядок работы в личном кабинете потребителя, включая получение первичного доступа, регистрацию и авторизацию потребителя.

1. Информация, указанная в подпункте «з» пункта 42 настоящих Единых стандартов обслуживания, подлежит опубликованию не позднее чем за 7 дней до даты проведения предстоящих регламентных работ.
2. Информация, указанная в подпункте «и» пункта 42 настоящих Единых стандартов обслуживания, подлежит опубликованию не реже одного раза в квартал на основе анализа поступивших обращений в сетевую организацию.
3. На официальном сайте сетевой организации посредством интерактивных сервисов обеспечивается техническая возможность:

а) направления потребителем обращений, в том числе содержащих жалобу и заявки/заявления на оказание услуг (процессов), в объеме согласно приложению № 5 настоящих Единых стандартов обслуживания, в форме электронного документа путем заполнения интерактивных электронных форм с обязательной для заполнения контактной информацией и предпочтительным способом получения ответа. В интерактивных формах обеспечивается возможность прикреплять файлы с материалами по обращению. При направлении обращения через интерфейс интерактивных сервисов сетевой организации потребитель уведомляется о плановых сроках рассмотрения обращения с указанием регистрационного номера обращения;

б) заполнения интерактивной формы анкеты потребителя для опроса с целью оценки качества оказываемых услуг сетевой организации и обслуживания потребителя;

в) получения потребителем сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в сетевую организацию.

1. Сетевая организация через интерфейс интерактивного сервиса «Личный кабинет потребителя» представляет следующую адресную информацию потребителям:

а) сведения о статусе рассмотрения заявки (заявления) потребителя на оказание услуг, поданной в сетевую организацию, с указанием даты поступления заявки и ее регистрационного номера, даты направления в адрес заявителя подписанного со стороны сетевой организации договора об осуществлении технологического присоединения и технических условий;

б) сведения о статусе исполнения договора оказания услуг с указанием плановых сроков исполнения, за исключением договоров на оказание услуг по передаче электрической энергии. Сведения по договорам об осуществлении технологического присоединения должны включать информацию о дате заключения договора, ходе выполнения сетевой организацией технических условий, фактическом присоединении, составлении и подписании документов о технологическом присоединении;

в) счет на оплату услуг по технологическому присоединению;

г) ввод потребителем текущих показаний приборов учета электрической энергии;

д) обеспечение удаленного доступа к показаниям прибора учета по точкам учета электроэнергии потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных);

е) сведения о статусе рассмотрения обращения, направленного в сетевую организацию в электронной форме.

ж) направление потребителем через «Личный кабинет потребителя» уведомления в сетевую организацию об исполнении им (потребителем) мероприятий, предусмотренных техническими условиями.

1. Доступ в личный кабинет потребителя осуществляется по индивидуальному логину и/или по регистрационному номеру заявки на оказание услуг (отдельных процедур) и паролю, которые выдаются потребителю:

а) при очном обращении в сетевую организацию;

б) по письменному запросу потребителя;

в) после заполнения потребителем интерактивной формы регистрации.

1. Рекомендованная типовая структура раздела «Потребителям» официального сайта сетевой организации представлена в приложении № 6 к настоящим Единым стандартам обслуживания.

4. Прием и рассмотрение обращений потребителей

1. Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений.
2. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителя.
3. Сетевая организация в соответствии с требованиями настоящего раздела разрабатывает регламент подачи и рассмотрения обращений потребителей и размещает его на официальном сайте и в офисах обслуживания потребителей.
4. Сетевая организация при рассмотрении обращений потребителей обеспечивает прием и регистрацию поступивших в адрес сетевой организации обращений потребителей (в письменной, электронной, устной форме, посредством телефонной связи). При регистрации обращения фиксируется контактная информация потребителя в объеме, необходимом для рассмотрения обращения сетевой организацией, дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения.
5. Сетевая организация готовит и направляет (предоставляет) потребителю ответ на обращение потребителя по существу в установленные сроки:

а) ответ на письменное обращение потребителя на бумажном носителе и в форме электронного документа через сеть Интернет не позднее − 30 дней с даты регистрации обращения сетевой организацией, в случае если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

б) ответ на обращение потребителя посредством телефонной связи предоставляется непосредственно при телефонном вызове потребителя. При отсутствии необходимой информации по обращению потребителя сотрудник записывает контактные данные потребителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю;

в) если обращение потребителя посредством телефонной связи содержит жалобу и факты, изложенные потребителем, требуют анализа материалов по обращению, сотрудник, принявший телефонный вызов потребителя, предлагает потребителю направить в сетевую организацию обращение в письменной форме или в форме электронного документа и предоставляет потребителю контактную информацию сетевой организации;

г) ответ на устное обращение потребителя в офис обслуживания потребителей осуществляется непосредственно при посещении офиса. При отсутствии необходимой информации по обращению у сотрудника, осуществляющего очный прием потребителя, а также если обращение потребителя содержит жалобу и факты, изложенные потребителем, требуют анализа материалов по обращению, сотрудник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение в форме электронного документа или в офисе обслуживания оформить обращение на типовом бланке. После заполнения и подписания потребителем бланка обращения, обращение регистрируется. Срок предоставления информации − не позднее 30 дней с даты регистрации обращения.

1. В случае если поставленные в обращении потребителем вопросы не входят в компетенцию сетевой организации, сотрудник сетевой организации не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения информирует потребителя о невозможности предоставления ему информации по существу поставленных им вопросов с указанием контактной информации организаций, в компетенцию которых входят поставленные им вопросы.
2. Обращение потребителя, содержащее запрос справочной информации и (или) консультации, считается рассмотренным, если потребителю направлен (предоставлен) ответ с информацией по поставленным в обращении вопросам.
3. Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным сетевой организацией, если:

а) установлена обоснованность/необоснованность заявления о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя услуг, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

б) в случае необходимости по обоснованным жалобам определены корректирующие меры, направленные на восстановление нарушенных прав или охраняемых законом интересов потребителя;

в) направлен (предоставлен) ответ потребителю по обращению:

в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению (необоснованной) в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав и охраняемых законом интересов потребителя;

в случае признания жалобы обоснованной в ответе потребителю указываются, какие права или законные интересы потребителя подлежат восстановлению и в каком порядке. Если по жалобе необходима реализация корректирующих мер, в ответе потребителю указывается планируемый срок их реализации.

1. Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

а) если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;

б) если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, и иных охраняемых законом сведений.

1. Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.
2. Сетевая организация осуществляет хранение архива обращений потребителей, содержащих жалобу, в течение 7 лет.

5. Обслуживание потребителей при оказании услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению

1. В рамках оказания услуг по передаче электрической энергии сетевая организация при обслуживании потребителей осуществляет следующие процессы:
2. заключение договора оказания услуг по передаче электрической энергии;
3. внесение изменений в договор оказания услуг по передаче электрической энергии;
4. расторжение договора оказания услуг по передаче электрической энергии;
5. информирование потребителя об аварийных ситуациях в электрических сетях, ремонтных и профилактических работах, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии;
6. допуск уполномоченных представителей потребителя услуг в пункты контроля и учета количества и качества электрической энергии в порядке и случаях, установленных договором об оказании услуг по передаче электрической энергии.
7. согласование места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета;
8. допуск в эксплуатацию прибора учета;
9. снятие контрольных показаний приборов учета;
10. прием показаний приборов учета от потребителя;
11. проверка, в том числе снятие показаний, прибора учета перед его демонтажем для ремонта, поверки или замены;
12. расчет объема переданной электрической энергии потребителю;
13. контроль показателей качества электрической энергии;
14. контроль значений соотношения потребления активной и реактивной мощности для отдельных энергопринимающих устройств (групп энергопринимающих устройств) потребителя;
15. проведение замеров на объектах потребителя и сетевой организации;
16. полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии;
17. составление и выдача актов безучетного и бездоговорного потребления электрической энергии;
18. составление и корректировка актов согласования технологической и (или) аварийной брони;
19. выдача документов, предусмотренных в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению, в том числе квитанций, счетов, счетов-фактур.
20. В рамках технологического присоединения сетевая организация при обслуживании потребителей осуществляет следующие услуги:
21. технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации;
22. технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации посредством перераспределения максимальной мощности между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями (в том числе опосредованное присоединение);
23. технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации по индивидуальному проекту;
24. временное технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации.
25. В рамках обслуживания потребителей сетевая организация по заявлению потребителя также оказывает следующие услуги:
26. выдача справок и документов (их копий), подтверждающих технологическое присоединение к сетям сетевой организации (акт разграничения балансовой принадлежности электрических сетей, акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон, акт об осуществлении технологического присоединения и акт согласования технологической и (или) аварийной брони);
27. восстановление ранее выданных технических условий либо выдача новых технических условий в отношении ранее присоединенных энергопринимающих устройств при невозможности восстановления ранее выданных технических условий;
28. установка, замена и (или) эксплуатация.
29. Обслуживание потребителей в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии осуществляется на основании обращения потребителя (за исключением проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания), подаваемого в рамках очного или заочного обслуживания в сетевую организацию, если законодательными актами Российской Федерации не предусмотрено осуществление процесса по инициативе других лиц (о данном факте указывается в паспорте услуги (процесса)).
30. При обслуживании потребителей (осуществлении отдельных процессов) запрещается требовать от потребителя предоставление документов, а также осуществления потребителем действий, не предусмотренных в законодательных актах, регламентирующих предоставление соответствующих услуг (осуществление процесса).
31. Сетевая организация обязана осуществлять хранение следующих документов:

а) заявка на технологическое присоединение и прилагаемые к ней документы, предоставленные потребителем сетевой организации, по результатам рассмотрения которой с потребителем заключен договор об осуществлении технологического присоединения − в течение 5 лет;

б) договор об осуществлении технологического присоединения, технические условия на технологическое присоединение к электрическим сетям как неотъемлемое приложение к договору, акт об осуществлении технологического присоединения, акт о разграничении балансовой принадлежности электрических сетей и акт о разграничении эксплуатационной ответственности сторон, выданные потребителю, энергопринимающие устройства которых присоединены к ее электрическим сетям − в течение 30 лет с даты фактического присоединения энергопринимающих устройств потребителя.

1. Сетевая организация обеспечивает потребителям − физическим лицам для присоединения энергопринимающих устройств максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) возможность:

а) выставления счета на оплату услуги по технологическому присоединению способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, сеть Интернет), по желанию потребителя;

б) внесения платы по договору об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям без оплаты комиссии.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1  к Единым стандартам обслуживания |

**ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

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

наименование услуги (процесса)

Потребитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Условия оказания услуг (процесса): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Порядок оказания услуг (процесса):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Этап** | **Содержание/Условия этапа** | **Форма предоставления** | **Срок исполнения** | **Ссылка на нормативный правовой акт** |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2  к Единым стандартам обслуживания |

**Требования к организации офисов обслуживания потребителей сетевыми организациями**

1. Центры обслуживания потребителей располагаются в нежилых помещениях в местах с развитой инфраструктурой, на первой линии домов по отношению к дороге, на первом этаже здания, не далее 500 метров от остановки общественного транспорта.
2. Центры обслуживания потребителей снабжаются уличными указателями направления от остановок общественного транспорта к центру обслуживания потребителей, оформленными в корпоративном стиле сетевой организации.
3. Рядом со зданием центра обслуживания потребителей обеспечивается наличие бесплатной парковки с количеством парковочных мест для потребителей не менее 5.
4. Оборудуется отдельный и беспрепятственный вход в здание центра обслуживания потребителей. Вход в здание оборудуется специальными устройствами для людей с ограниченными возможностями (пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственное передвижение инвалидов).
5. При размещении центра обслуживания потребителей в одном здании с другими организациями обеспечивается их взаимная планировочная изоляция: помещение не должно быть проходным, проход не должен осуществляться через помещения других организаций (кроме мест общего пользования), помещение должно предусматривать независимый режим работы.
6. При оборудовании центров обслуживания потребителей в клиентском зале производится зонирование помещения, обеспечивающее его разделение на две зоны: клиентскую и зону размещения сотрудников, осуществляющих обслуживание потребителей.
7. Центры обслуживания потребителей снабжаются информационными табличками (вывесками) с логотипом сетевой организации:

а) на входе в здание размещается вывеска с информацией: наименование сетевой организации, почтовый адрес, график работы центра обслуживания потребителей, адрес электронной почты, телефон центра обслуживания потребителей и горячей линии по вопросам электроснабжения сетевой организации;

б) в помещении – вывески с обозначением мест очного приема потребителей, служебных помещений, не предназначенных для очного приема потребителей;

в) в клиентском зале – вывески на окнах обслуживания потребителей около рабочих мест сотрудников.

1. В клиентском зале центра обслуживания потребителей организуется зона ожидания для потребителей, позволяющая разместить потребителей в пиковые дни (часы) приёма. Площадь зоны ожидания составляет не менее 4 квадратных метров на одного сотрудника, обслуживающего потребителя (одно окно обслуживания). В зоне ожидания обеспечивается наличие мебели для использования потребителями во время ожидания: не менее одного сидячего места на одного сотрудника, обслуживающего потребителя (одно окно обслуживания), не включая сидячие места непосредственно для приёма потребителей, обеспечивается наличие отдельного стола и стула для оформления документов во время ожидания, канцелярских принадлежностей.
2. Зона ожидания клиентского зала оснащается информационными стендами с необходимой для потребителя информацией в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, а также со следующей информацией:

9.1. график работы офиса обслуживания потребителей;

9.2. почтовый адрес и электронный адрес официального сайта сетевой организации адрес электронной почты, телефоны центра обслуживания потребителей и горячей линии по вопросам электроснабжения сетевой организации, по которым осуществляется заочное обслуживание потребителей, территория обслуживания сетевой организации;

9.3. порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобы на действия сетевой организации, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа;

9.4. порядок и сроки заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

9.6. порядок подачи заявки на технологическое присоединение, основные этапы и сроки ее рассмотрения, сведения, которые должны содержаться в заявке, требования к прилагаемым к ней документам;

9.7. тарифы на услуги по передаче электрической энергии на текущий период регулирования, с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации;

9.8. тарифы на технологическое присоединение на текущий период регулирования с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации;

9.9. бланки типовых документов по технологическому присоединению, на оказание услуг по передаче электрической энергии и прочее;

9.10. порядок осуществления коммерческого учета сетевыми организациями, в том числе требования к местам установки приборов учета, схемы подключения и метрологические характеристики приборов учета;

9.11. наименование приборов учета, установку которых осуществляет сетевая организация, их стоимость и стоимость работ по их установке;

9.12. Единые стандарты обслуживания потребителей сетевыми организациями;

9.13. паспорта услуг сетевой организации;

9.14. книга жалоб и предложений.

1. При необходимости в центре обслуживания потребителей обеспечивается наличие платежного терминала для оплаты услуг сетевой компании.
2. Если в клиентском зале обслуживание осуществляется более чем 4 сотрудниками (более чем 4 окна обслуживания), зона ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, которая предназначена оптимизировать потоки посетителей. Инструкция и схема по эксплуатации системы управления очередью размещаются на информационном стенде.
3. Помещение центра обслуживания потребителей оборудуется противопожарной системой, средствами пожаротушения, а также централизованной системой оповещения о пожаре и других кризисных ситуациях для оповещения посетителей и сотрудников центра обслуживания.
4. В помещении центра обслуживания потребителей обеспечивается наличие кулера с питьевой водой, аптечки.
5. В центре обслуживания потребителей обеспечивается безопасность потребителей и сотрудников.
6. В здании центра обслуживания потребителей обеспечивается доступ посетителей в санузлы.
7. В отношении пунктов обслуживания потребителей сетевая организация обеспечивает требования пунктов 2, 9, 13, 14 настоящего приложения к Единым стандартам обслуживания.

Также в пункте обслуживания обеспечивается наличие мебели для использования потребителями во время ожидания: не менее одного сидячего места на одного сотрудника, обслуживающего потребителя (одно окно обслуживания), не включая сидячие места непосредственно для приёма потребителей, обеспечивается наличие стола и стула для оформления документов во время ожидания, канцелярских принадлежностей (ручки, бумага для записей).

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3  к Единым стандартам обслуживания |

**Основные услуги (процессы) офисов обслуживания**

**потребителей сетевых организаций**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Услуга (процесс) очного обслуживания** | **Срок исполнения** |
| 1 | Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов: | за одно посещение |
| 1.1 | прием жалобы потребителя в письменной форме | за одно посещение |
| 1.2 | прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в т.ч.: |  |
| 1.2.1 | заявки на технологическое присоединение | за одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении |
| 1.2.2 | обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий | за одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений, указанных в заявлении |
| 1.2.3 | заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам | за одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений, указанных в заявлении |
| 1.2.4 | уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности | за одно посещение |
| 1.2.5 | заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии | за одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении |
| 1.2.6 | запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета |
| 1.2.7 | заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета |
| 1.2.8 | заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета |
| 1.2.9 | заявления на оборудование точки поставки приборами учета |
| 1.2.10 | заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета |
| 1.3 | прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства | за одно посещение |
| 2 | Прием показаний приборов учета электрической энергии | за одно посещение |
| **№** | **Услуга (процесс) очного обслуживания** | **Срок исполнения** |
| 3 | Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов | за одно посещение |
| 4 | Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации | за одно посещение. В случае отсутствия информации у сотрудника, осуществляющего очный приём, для предоставления консультации, сотрудник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней. |
| 5 | Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу | за одно посещение |
| 6 | Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии | за одно посещение |
| 7 | Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, а также дате и времени восстановления передачи электрической энергии, обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства | за одно посещение. При отсутствии информации у сотрудника на момент входящего посещения, сотрудник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то сотрудник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение, по форме электронного документа, или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течении 30 дней |
| 8 | Прием платежей за оказание услуг (в Центрах обслуживания потребителей) | за одно посещение |
| 9 | Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в «Личный кабинет потребителя» | за одно посещение |
| 10 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | за одно посещение |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 4  к Единым стандартам обслуживания |

**Основные услуги (процессы) заочного обслуживания**

**потребителей сетевых организаций по телефону**

| **№** | **Услуга (процесс) заочного обслуживания по телефону** | **Канал телефонной коммуникации** | **Срок исполнения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросам |  | при телефонном вызове потребителя |
| 1.1 | - осуществления технологического присоединения | Центры обработки телефонных вызовов |
| 1.2 | - оказания услуг по передаче электрической энергии |
| 1.3 | - организации учета электрической энергии |
| 1.4 | - обслуживания потребителей |
| 1.5 | - контактная информация сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики |
| 2 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом консультаций и предоставление ответа потребителю | при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. |
|  | Прием показаний приборов учета электрической энергии | при телефонном вызове потребителя |
| 3 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о бездоговорном и безучетном потреблении электрической энергии, а так же о хищении объектов электросетевого хозяйства сетевой организации |
| 4 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии. Передача указанных сообщений оперативному персоналу сетевой организации (при необходимости) | Горячая линия по вопросам электроснабжения | при телефонном вызове потребителя |
| 5 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом информации о планируемых сроках восстановления передачи электрической энергии, обеспечения соответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям | Горячая линия по вопросам электроснабжения | при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. |
| 6 | Прием обращений на голосовой «почтовый ящик» с последующей регистрацией и обработкой входящих вызовов от потребителей | Центры обработки телефонных вызовов/горячая линия по вопросам электроснабжения | при телефонном вызове потребителя |
| 7 | Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей об аварийных ситуациях в электрических сетях, ремонтных и профилактических работах в порядке и сроки установленные договором на услуги по передаче электрической энергии | Горячая линия по вопросам электроснабжения | при телефонном вызове сетевой организации |
| 8 | Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей при осуществлении технологического присоединения, оказания услуг по передаче электрической энергии и осуществлении коммерческого учета электрической энергии | Центры обработки телефонных вызовов | при телефонном вызове сетевой организации |
| 9 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю | Центры обработки телефонных вызовов | при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то оператор предлагает направить в  сетевую организацию обращение в письменной форме или по форме электронного документа |
| 10 | Информационное взаимодействие с оперативным персоналом сетевой организации при поступлении обращений по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии информации аварийных и плановых отключениях электроэнергии | Горячая линия по вопросам электроснабжения |  |
| 11 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | Центры обработки телефонных вызовов | при телефонном вызове сетевой организации |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 5  к Единым стандартам обслуживания |

**Основные услуги (процессы) заочного обслуживания**

**потребителей в сети Интернет**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет** | **Интерактивный сервис** | **Срок исполнения** |
| 1 | Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю по вопросам | Интернет приемная, Личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 1.1 | - осуществления технологического присоединения |
| 1.2 | - оказания услуг по передаче электрической энергии |
| 1.3 | - организации учета электрической энергии |
| 1.4 | - обслуживания потребителей |
| 1.5 | - контактная информация сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики |
| 2 | Прием обращений потребителей с запросом консультации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю | Интернет приемная, Личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 3 | Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю | Интернет приемная, Личный кабинет потребителя | В течение 30 дней со дня отправления обращения |
| 4 | Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы, в т.ч.: | Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении |
| 4.1 | заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям классом напряжения до 10 кВ включительно для присоединения энергопринимающих устройств, максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) |
| 4.2 | заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета |
| 4.3 | заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета |
| 4.4 | заявления на оборудование точки поставки приборами учета |
| 4.5 | заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета |
| 5 | Прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства через интерактивные электронные формы | Интернет приемная, Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 6 | Прием показаний приборов учета электрической энергии | Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| **№** | **Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет** | **Интерактивный сервис** | **Срок исполнения** |
| 7 | Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг | Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 8 | Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу | Интернет приемная, Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 9 | Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии | Личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 10 | Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в «Личный кабинет потребителя» | Интернет приемная | В течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы регистрации |
| 11 | Удаленный доступ к показаниям прибора учета по точкам учета электроэнергии потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных) | Личный кабинет потребителя | При запросе |
| 12 | Предоставление счета на оплату услуг (по технологическому присоединению для физических лиц для присоединения энергопринимающих устройств, максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) | Личный кабинет потребителя | В течение 15 дня со дня отправления обращения |
| 13 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | Интернет приемная, Личный кабинет потребителя | На постоянной основе |
| 14 | Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, а также дате и времени восстановления передачи электрической энергии, обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства | Личный кабинет потребителя | В течение 15 дня со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 6  к Единым стандартам обслуживания |

**Структура раздела «Потребителям»**

**официального сайта сетевой организации**

| **Наименование подраздела** | **Содержание** | **Описание** |
| --- | --- | --- |
| Территория обслуживания сетевой организации | Общая информация | Перечень зон деятельности сетевой организации с детализацией по населенным пунктам и районам городов, определяемых в соответствии с границами балансовой принадлежности электросетевого хозяйства, находящегося в собственности филиала или на ином законном основании |
| Техническое состояние сетей | Сведения о техническом состоянии сетей, в том числе:   1. о сводных данных об аварийных отключениях в месяц по границам территориальных зон деятельности организации, вызванных авариями или внеплановыми отключениями объектов электросетевого хозяйства, с указанием даты аварийного отключения объектов электросетевого хозяйства и включения их в работу, причин аварий (по итогам расследования в установленном порядке) и мероприятий по их устранению; 2. об объеме недопоставленной в результате аварийных отключений электрической энергии; 3. о вводе в ремонт и выводе из ремонта электросетевых объектов с указанием сроков (сводная информация). |
| Передача электрической энергии | Общая информация по передаче электрической энергии | Информация о передаче электрической энергии, схема взаимодействия участников по передаче электроэнергии |
| Нормативные документы | Перечень актуальных нормативных документов |
| Паспорта услуг (процессов) | Перечень паспортов всех услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) потребителям сетевой организацией по передаче электрической энергии |
| Типовые формы документов | Формы типовых договоров на оказание услуг по передаче электрической энергии |
| Тарифы на услуги по передаче электроэнергии | Тарифы на услуги по передаче электрической энергии на текущий период регулирования, с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации |
| Баланс электрической энергии и мощности | 1. Отпуск электроэнергии в сеть и отпуске электроэнергии из сети сетевой компании по уровням напряжений, используемых для ценообразования, потребителям электрической энергии и территориальным сетевым организациям, присоединенным к сетям сетевой организации;  2. Объем переданной электроэнергии по договорам об оказании услуг по передаче электроэнергии потребителям сетевой организации в разрезе уровней напряжений, используемых для ценообразования;  3. Потери электроэнергии в сетях сетевой организации в абсолютном и относительном выражении по уровням напряжения, используемым для целей ценообразования |
| Затраты на оплату потерь | 1.Затраты сетевой организации на покупку потерь в собственных сетях;  2. Уровень нормативных потерь электроэнергии на текущий период с указанием источника опубликования решения об установлении уровня нормативных потерь;  3. Перечень мероприятий по снижению размеров потерь в сетях, а также о сроках их исполнения и источниках финансирования;  4. Закупка сетевой организацией электрической энергии для компенсации потерь в сетях и ее стоимости;  5. Размер фактических потерь, оплачиваемых покупателями при осуществлении расчетов за электрическую энергию по уровням напряжения. |
| Технологическое присоединение | Общая информация по технологическому присоединению | Информация о процедуре технологического присоединения. Схема взаимодействия участников процесса |
| Нормативные документы | Перечень актуальных нормативных документов по технологическому присоединению |
| Паспорта услуг (процессов) процессов | Перечень паспортов услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) потребителям сетевой организацией по технологическому присоединению |
| Порядок выполнения мероприятий, связанных с присоединением к сетям | Порядок выполнения технологических, технических и других мероприятий, связанных с технологическим присоединением к электрическим сетям, включая перечень мероприятий, необходимых для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям, и порядок выполнения этих мероприятий с указанием ссылок на нормативные правовые акты |
| Типовые формы документов | Типовые формы документов на технологическое присоединение по каждой группе заявителей |
| Тарифы на технологическое присоединение | Тарифы на технологическое присоединение на текущий период регулирования, с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации |
| Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения | Сведения о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема |
| Сведения о поданных заявках на технологическое присоединение, заключенных договорах и выполненных присоединениях | 1.Сведения о количестве заявок и объема мощности, необходимом для их удовлетворения;  2.Сведения о количестве аннулированных заявок на технологическое присоединение;  3. Сведения о выполненных присоединениях и объеме присоединенной мощности;  4. Сведения о заключенных договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, содержащих сведения об объеме присоединяемой мощности, сроках и плате по каждому договору; |
| Коммерческий учет электрической энергии | Общая информация | Общая информация о порядке осуществления коммерческого учета |
| Нормативные документы | Перечень актуальных нормативных документов по осуществлению учета электрической энергии |
| Паспорта процессов | Перечень паспортов всех услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) сетевой организацией по коммерческому учету |
| Типовые формы документов | Типовые формы документов |
| Требования к организации учета | Требования к местам установки приборов учета, схемы подключения и метрологические характеристики приборов учета без указания на товарные знаки, знаки обслуживания, фирменные наименования, патенты, полезные модели, промышленные образцы, наименования мест происхождения приборов учета или наименования производителей приборов учета |
| Обслуживание потребителей | Офисы обслуживания потребителей | 1. Почтовые адреса и график работы офисов обслуживания потребителей;  2. Телефонные номера заочного обслуживания по вопросам технологического присоединения, передачи электрической энергии и осуществления коммерческого учета;  3. Электронный адрес сетевой организации для направления обращений потребителей по электронной форме;  4. Фамилии, инициалы должностных лиц, ответственных за обслуживание потребителей сетевой организации;  5. Форма записи на очный прием в офис обслуживания. |
| Заочное обслуживание посредством телефонной связи (Единый центр обработки вызовов) | Телефонные номера заочного обслуживания по вопросам электроснабжения, осуществления технологического присоединения, передачи электрической энергии и осуществления коммерческого учета. Перечень вопросов, по которым потребитель может получить справочную информацию и консультацию при обращении по указанным телефонным номерам. |
| Интерактивная обратная связь (Интернет-приемная) | В рубрике размещаются интерактивные электронные формы с обязательной для заполнения контактной информацией и предпочтительным способом получения ответа. При направлении обеспечивается возможность прикреплять файлы с материалами по обращению.  Электронные формы предусматриваются следующие категории обращений:   1. Запрос справочной информации/консультации; 2. Направить обращение, содержащее жалобу; 3. Сообщить о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии; 4. Опрос потребителей (Анкета потребителя).   В рубрике обеспечивается возможность получения потребителем сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в сетевую организацию в электронной форме. |
| Нормативные документы | 1.Перечень актуальных нормативных правовых документов.  2. Регламент подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобы на действия сетевой организации.  3. Порядок работы в «Личном кабинете потребителя». |
| Личный кабинет потребителя | «Личный кабинет потребителя» представляет адресную информацию потребителям, в том числе информацию о ходе прохождения этапов рассмотрения заявки потребителя и исполнения договора (поступление заявки, выдача технических условий, заключение договора, исполнение договора, фактическое присоединение). |
| Вопросы и ответы | В рубрике размещаются часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них |