Зарегистрировано в Минюсте России 18 июня 2014 г. N 32761

МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 15 апреля 2014 г. N 186

О ЕДИНЫХ СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ СЕТЕВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Минэнерго России от 06.04.2015 N 217,
от 07.07.2021 N 541)

В соответствии с пунктом 3 Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. N 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 52, ст. 5525; 2013, N 31, ст. 4226), приказываю:

1. Утвердить прилагаемые Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

2. Настоящий приказ вступает в силу в установленном порядке, за исключением глав II и III Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, вступающих в силу по истечении шести месяцев со дня вступления в силу настоящего приказа.

Министр
А.В.НОВАК

Утверждены
приказом Минэнерго России
от 15 апреля 2014 г. N 186

ЕДИНЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ СЕТЕВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Минэнерго России от 06.04.2015 N 217,
от 07.07.2021 N 541)

I. Общие положения

1. Настоящие Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций устанавливают требования к обслуживанию сетевыми организациями лиц, являющихся потребителями услуг сетевых организаций по передаче электрической энергии (за исключением сетевых организаций, энергосбытовых организаций и гарантирующих поставщиков), в том числе обслуживаемых энергосбытовой организацией и гарантирующим поставщиком, и лиц, обратившихся в сетевую организацию с целью заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии или осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям (за исключением сетевых организаций, энергосбытовых организаций и гарантирующих поставщиков) (далее - потребители, технологическое присоединение).

2. Сетевая организация обеспечивает рассмотрение обращений потребителей, поступивших в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

Взаимодействие сетевой организации с потребителями в части разрешения вопросов, содержащихся в обращениях потребителей и предоставления им возможности реализации прав, предусмотренных законодательством Российской Федерации (далее - обслуживание потребителей), осуществляется в соответствии с требованиями настоящих Единых стандартов.

3. В целях оказания услуг по передаче электрической энергии сетевая организация при обслуживании потребителей осуществляет:

а) заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;

б) внесение изменений в договор об оказании услуг по передаче электрической энергии;

в) расторжение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;

г) информирование потребителя об аварийных ситуациях в распределительных электрических сетях сетевой организации, ремонтных и профилактических работах, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии;

д) 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;

е) предоставление в случаях и сроки, предусмотренные Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных

систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, N 26, ст. 4118; N 52, ст. 8863), удаленного доступа к информации, а также для использования минимального набора функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет) путем предоставления доступа на главной странице официального сайта сетевой организации (в том числе посредством переадресации на официальный сайт) и в отдельном разделе к личному кабинету потребителя (далее - личный кабинет потребителя, удаленный доступ к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) соответственно) в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению;
(пп. "е" в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

ж) установку, замену, поверку, допуск в эксплуатацию прибора учета электрической энергии (далее - прибор учета) и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, и последующую их эксплуатацию в порядке, случаях и сроки, установленные разделом X Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 23, ст. 3008; 2021, N 11, ст. 1796), и разделом VII Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3168; 2021, N 2, ст. 392);
(пп. "ж" в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

з) снятие контрольных показаний приборов учета;

и) прием от потребителя показаний приборов учета, не присоединенных к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);
(пп. "и" в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

к) проверку, в том числе снятие показаний, прибора учета перед его демонтажом для ремонта, поверки или замены;

л) расчет объема переданной электрической энергии потребителю;

м) контроль показателей качества электрической энергии в точках присоединения энергопринимающих установок потребителя электрической энергии к электрическим сетям сетевой организации;

н) контроль значений соотношения потребления активной и реактивной

мощности для отдельных энергопринимающих устройств (групп энергопринимающих устройств) потребителя;

о) проведение контрольных, внеочередных и иных замеров потокораспределения, нагрузок и уровней напряжения на объектах потребителя и объектах электросетевого хозяйства сетевой организации;

п) полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии в порядке, установленном Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 23, ст. 3008; 2013, N 1, ст. 68; N 1, ст. 45; N 5, ст. 407; N 31, ст. 4226; N 32, ст. 4309), и Правилами разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) и использования противоаварийной автоматики, утвержденными приказом Минэнерго России от 6 июня 2013 г. N 290 (зарегистрирован Минюстом России 9 августа 2013 г., регистрационный N 29348);

р) составление и предоставление потребителю актов безучетного и бездоговорного потребления электрической энергии;

с) составление актов согласования технологической и (или) аварийной брони;

т) выдачу документов, предусмотренных в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению, в том числе квитанций, счетов, счетов-фактур.

4. В рамках технологического присоединения сетевая организация при обслуживании потребителей оказывает следующие услуги (осуществляет процессы):

а) технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации;

б) технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации посредством перераспределения максимальной мощности между юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями (в том числе опосредованное присоединение);

в) технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации по индивидуальному проекту;

г) временное технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации;

д) установку, допуск в эксплуатацию приборов учета и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, в порядке, случаях и сроки, установленные разделом X Основных положений функционирования

розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442, разделом VII Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354, и пунктами 25(5), 82(1) и 91(1) Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. N 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 52, ст. 5525; 2020, N 17, ст. 2795; N 52, ст. 8863).
(пп. "д" введен Приказом Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

5. В рамках обслуживания потребителей сетевая организация по заявлению потребителя также оказывает следующие услуги (осуществляет процессы):

а) выдачу 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);

б) восстановление ранее выданных документов о технологическом присоединении либо выдачу новых документов о технологическом присоединении при невозможности восстановления ранее выданных технических условий;

в) согласование места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности;
(пп. "в" в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

г) допуск в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности.
(пп. "г" введен Приказом Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

6. Обслуживание потребителей в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии осуществляется на основании обращения потребителя в сетевую организацию, если законодательством Российской Федерации не предусмотрено осуществление процесса по инициативе других лиц.

7. При обслуживании потребителей (осуществлении отдельных процессов) сетевая организация не должна требовать от потребителя предоставления документов, а также осуществления потребителем действий, не предусмотренных

законодательством Российской Федерации.

8. Сетевая организация раскрывает в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 4, ст. 282; 2005, N 7, ст. 560; 2009, N 17, ст. 2088; 2010, N 33, ст. 4431; 2011, N 45, ст. 6404; 2012, N 4, ст. 505; N 23, ст. 3008; 2013, N 27, ст. 3602; N 31, ст. 4216; N 36, ст. 4586; N 50, ст. 6598; 2014, N 8, ст. 815; N 9, ст. 907, 919; N 19, ст. 2416; N 25, ст. 3311) (далее - Стандарты раскрытия информации), следующую информацию о паспортах услуг (процессов):
(в ред. Приказа Минэнерго России от 06.04.2015 N 217)

круг заявителей;

размер платы за оказание услуги (осуществления процесса) и основания ее взимания;

условия оказания услуги (осуществления процесса);

результат оказания услуги (осуществления процесса);

общий срок оказания услуги (осуществления процесса);

состав и этапы оказания услуги (осуществления процесса), включая сведения о содержании и (или) условиях этапа, форма оказания услуги (осуществления процесса).

Паспорт услуги (процесса) составляется в отношении каждой услуги (процесса), оказываемой сетевой организацией, по рекомендуемому образцу согласно приложению N 1 к настоящим Единым стандартам.

Паспорта услуг (процессов) сетевой организации публикуются сетевой организацией в соответствующем разделе на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет, а также размещаются на информационных стендах в офисах сетевой организации, предназначенных для приема потребителей по вопросам оказания услуг по передаче электрической энергии, технологическому присоединению и иным вопросам, связанным с деятельностью сетевой организации (далее - офис обслуживания потребителей).
(в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

9. При внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие порядок оказания услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению, паспорт услуги (процесса) приводится сетевой организацией в соответствие указанным изменениям в течение десяти рабочих дней после вступления в силу указанных изменений.

10. Сетевая организация не реже одного раза в год обеспечивает проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания. Ежегодные отчеты об итогах изучения мнения потребителей о

качестве обслуживания публикуются на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет не позднее 1 марта года, следующего за годом, в котором проводились соответствующие опросы.

Сетевая организация в соответствии со Стандартами раскрытия информации обеспечивает раскрытие информации о качестве обслуживания потребителей услуг сетевой организации за предшествующий год согласно приложению N 7 к настоящим Единым стандартам на официальном сайте сетевой организации или на ином официальном сайте в сети Интернет, определяемом Правительством Российской Федерации.
(абзац введен Приказом Минэнерго России от 06.04.2015 N 217)

<*> В соответствии с пунктом 11(6) Стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничного рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24.
(сноска введена Приказом Минэнерго России от 06.04.2015 N 217)

КонсультантПлюс: примечание.
Глава II вступает в силу с 17 февраля 2015 года.

II. Организация очного обслуживания

11. Положения настоящей главы об организации центральных офисов обслуживания потребителей и организации обслуживания в таких офисах распространяются на территориальные сетевые организации.

12. Обслуживание потребителей посредством личного контакта работника сетевой организации с потребителем (далее - очное обслуживание) осуществляется в офисах обслуживания потребителей, а также в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с выездом к потребителю работника сетевой организации.

13. Офисы обслуживания потребителей подразделяются на центры обслуживания потребителей (далее - центры обслуживания потребителей) и пункты обслуживания потребителей, организованные в обособленных подразделениях сетевой организации (далее - пункты обслуживания потребителей).

Офисы обслуживания потребителей должны обеспечивать организацию очного обслуживания потребителей, исключающего необходимость взаимодействия потребителя с иными подразделениями сетевой организации (принцип "одного окна").

14. Сетевая организация размещает офисы обслуживания потребителей на территориях субъектов Российской Федерации, в границах которых расположены объекты электросетевого хозяйства сетевой организации (далее - территория эксплуатационной ответственности).

15. Сетевая организация размещает не менее одного центра обслуживания потребителей услуг в муниципальных образованиях (муниципальных районах, городских округах) численностью населения не менее двухсот тысяч человек и в административных центрах субъектов Российской Федерации в случае, если количество потребителей услуг сетевой организации, энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к сетям сетевой организации, в таких муниципальных образованиях (муниципальных районах, городских округах) и административных центрах субъектов Российской Федерации составляет не менее пятидесяти тысяч человек. В иных случаях сетевая организация размещает пункты обслуживания потребителей.
(в ред. Приказа Минэнерго России от 06.04.2015 N 217)

Сетевая организация обеспечивает обслуживание потребителей с соблюдением требований к организации офисов обслуживания потребителей, предусмотренных приложением N 2 к настоящим Единым стандартам.

16. Сетевая организация обеспечивает очное обслуживание потребителей:

в центрах обслуживания потребителей сетевой организации не менее 45 часов в неделю;

в пунктах обслуживания потребителей сетевой организации не менее 25 часов в неделю.

17. Очное обслуживание потребителей в офисах обслуживания потребителей ведется в порядке живой очереди с использованием системы электронного управления очередью (при наличии такой системы) и по предварительной записи по телефону или на официальном сайте сетевой организации.

18. Обслуживание потребителей должно осуществляться в любом офисе обслуживания потребителей вне зависимости от места расположения энергопринимающих устройств потребителя на территории эксплуатационной ответственности сетевой организации.

19. Сетевая организация при осуществлении очного обслуживания потребителей в офисах обслуживания потребителей обеспечивает совершение действий по перечню согласно приложению N 3 к настоящим Единым стандартам.

20. Общее время ожидания потребителя в очереди и обслуживания потребителя работником офиса обслуживания потребителей должно составлять не более 30 минут. Работники офиса обслуживания потребителей обязаны носить личные нагрудные идентификационные карточки с указанием наименования сетевой организации, должности, имени, отчества и фамилии работника.

21. Работник сетевой организации, прибывший к потребителю для осуществления очного обслуживания, сообщает потребителю свои фамилию, имя, отчество, должность, наименование сетевой организации, а также причину и цель прибытия. По требованию потребителя работник должен предоставить служебное удостоверение либо иной документ, подтверждающий полномочия работника. При

обращении потребителя к работнику сетевой организации по вопросам оказания услуг по передаче электрической энергии и технологического присоединения, но не связанным с причиной и целью прибытия, прибывший работник сообщает потребителю контактную информацию сетевой организации, разъясняет, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

22. Дата и время выезда работника сетевой организации к потребителю согласовываются с потребителем. При необходимости дата и время прибытия могут корректироваться как сетевой организацией, так и потребителем, при этом сетевая организация:

а) уведомляет потребителя о дате и времени запланированного прибытия работника 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 работника.

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

> КонсультантПлюс: примечание.
> Глава III вступает в силу с 17 февраля 2015 года.

III. Организация заочного обслуживания (с использованием телефонной связи и сети Интернет)

23. Сетевая организация обеспечивает обслуживание потребителей с использованием телефонной связи, почтовой связи и сети Интернет, в том числе путем предоставления доступа к личным кабинетам потребителей (далее - заочное обслуживание).
(в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

24. Сетевая организация обеспечивает прием и обработку телефонных обращений потребителей по вопросам:

а) осуществления технологического присоединения;

б) оказания услуг по передаче электрической энергии;

в) коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению;
(пп. "в" в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

г) организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также

пользования интерактивными сервисами официального сайта сетевой организации в сети Интернет;

д) несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям;

е) перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии.

25. Для заочного обслуживания потребителей сетевая организация обеспечивает возможность выполнения действий по перечню согласно приложению N 4 к настоящим Единым стандартам.

26. Заочное обслуживание потребителей с использованием телефонной связи по вопросам, указанным в подпунктах "а" - "г" пункта 24 настоящих Единых стандартов, сетевая организация осуществляет через центры обработки телефонных вызовов в рабочее время офисов обслуживания потребителей. Номера центров обработки телефонных вызовов сетевой организации по указанным вопросам размещаются на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет и в офисах обслуживания потребителей.

27. Обслуживание потребителей по вопросам, указанным в подпунктах "д" и "е" пункта 24 настоящих Единых стандартов, осуществляется в режиме горячей линии (далее - горячая линия по вопросам электроснабжения) круглосуточно.

Телефонный номер горячей линии по вопросам электроснабжения является единым и бесплатным для потребителей на территории эксплуатационной ответственности сетевой организации. Не допускается использование в качестве телефонного номера горячей линии по вопросам электроснабжения телефонных номеров оперативного персонала сетевой организации.

Телефонный номер горячей линии по вопросам электроснабжения сетевой организации доводится до потребителей, энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации, в том числе путем его включения в договоры энергоснабжения, размещения на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет и в офисах обслуживания потребителей.

28. Сетевая организация при осуществлении заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи обеспечивает:

наличие бесплатных телефонных каналов связи между сетевой организацией и потребителями;

прием и обработку всех входящих телефонных вызовов потребителей в сетевую организацию. Время ожидания потребителем ответа по телефону сетевой организации с момента соединения (в случае обслуживания потребителей с использованием системы интерактивного голосового меню - с момента выбора потребителем категории "соединения с работником организации" в системе интерактивного голосового меню) до момента ответа работника сетевой

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

осуществление исходящих телефонных вызовов для информирования потребителей и предоставления информации по обращениям потребителей;

ведение аудиозаписи всех входящих и исходящих разговоров с потребителем, о чем потребитель уведомляется в начале разговора с работником сетевой организации;

доступность и надежность работы телефонных каналов связи;

регистрацию входящих и исходящих вызовов согласно пункту 42 настоящих Единых стандартов.

29. Сетевая организация осуществляет заочное обслуживание потребителей с использованием своего официального сайта в сети Интернет, содержащего информацию о деятельности сетевой организации (в том числе посредством переадресации на официальный сайт) (далее - официальный сайт).
(п. 29 в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

30. В случае возникновения перебоев в работе официального сайта, влекущих невозможность доступа к содержащейся на нем информации (сервисам), сетевая организация в течение 2 часов с момента возобновления доступа к официальному сайту размещает на нем информацию о причине, дате и времени прекращения доступа, а также о дате и времени возобновления доступа к официальному сайту.

Потребители должны иметь возможность ознакомления с информацией, размещенной на официальном сайте, с использованием распространенных веб-обозревателей. При этом не должна предусматриваться установка на компьютеры потребителей специально созданных для просмотра официальных сайтов программных и технологических средств.

Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта не должна превышать 4 часов в месяц.

31. Информация, размещаемая на официальном сайте, должна быть:

доступна для автоматической обработки;

круглосуточно 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;

доступна без взимания платы.

32. Навигация официального сайта должна соответствовать следующим требованиям:

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

потребителю должна предоставляться наглядная информация о структуре официального сайта и о местонахождении отображаемой страницы в этой структуре;

на каждой странице официального сайта должны быть размещены: главное меню, ссылка на главную страницу, ссылка на карту официального сайта;

заголовки и подписи на страницах должны описывать содержание (назначение) такой страницы, наименование текущего раздела и отображаемого документа;

наименование страницы, описывающее ее содержание (назначение), должно отображаться в заголовке окна веб-обозревателя;

текстовый адрес в сети Интернет (универсальный указатель ресурса, URL) каждой страницы должен отображать ее положение в логической структуре сайта и соответствовать ее содержанию (назначению), а также в текстовом адресе должны быть использованы стандартные правила транслитерации;

на главной странице официального сайта и в личном кабинете потребителя размещается номер горячей линии по вопросам электроснабжения, гиперссылка на информацию, предусмотренную абзацем одиннадцатым и двенадцатым пункта 33 настоящих Единых стандартов, а также ссылки-баннеры на информационные интерактивные сервисы сетевой организации.
(в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

33. В целях обеспечения оперативного доступа потребителей к информации об оказываемых услугах и обслуживании сетевой организации в главном меню официального сайта сетевой организации выделяется раздел "Потребителям". В указанном разделе размещается информация в соответствии со стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, а также следующие сведения:

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

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

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

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, формы заявок для заполнения потребителем;

порядок выполнения технологического присоединения, этапы технологического присоединения и их сроки;

порядок расчета платы за технологическое присоединение для всех групп потребителей, копии решений органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении платы за технологическое присоединение в отношении территориальных сетевых организаций, а также копия решения федерального органа исполнительной власти в области государственного регулирования цен (тарифов) по установлению платы за технологическое присоединение в отношении организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, порядок оплаты по договору об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, особенности внесения платы отдельными группами потребителей, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

порядок расчета платы за оказание услуг по передаче электрической энергии для всех групп потребителей, копии решений органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении тарифов на услуги по передаче электрической энергии в отношении территориальных сетевых организаций, а также копии решений федерального органа исполнительной власти в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении тарифов на услуги по передаче электрической энергии в отношении организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью, порядок оплаты по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии;

порядок установки, замены, поверки приборов учета и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, и порядок последующей их эксплуатации;
(в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

порядок предоставления удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению;
(в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

причины и сроки плановых перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии, в том числе предварительная информация о сроках ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей в связи с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, включенных в

годовой (месячный) график ремонта;

расчетные дата и время восстановления электроснабжения в случае введения внепланового ограничения режима потребления электрической энергии (мощности);

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

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

утвержденные графики аварийного ограничения;

паспорта услуг (процессов) сетевой организации;

порядок работы в личном кабинете потребителя, включая получение первоначального доступа к личному кабинету, регистрацию и авторизацию потребителя;

порядок согласования места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности;
(абзац введен Приказом Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

порядок допуска в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности.
(абзац введен Приказом Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

34. Информация, указанная в абзаце одиннадцатом пункта 33 настоящих Единых стандартов, подлежит опубликованию не позднее чем за 7 дней до даты плановых перерывов передачи электрической энергии.

35. Информация, указанная в абзаце тринадцатом пункта 33 настоящих Единых стандартов, подлежит опубликованию не реже одного раза в квартал на основе анализа поступивших обращений в сетевую организацию.

36. Личный кабинет потребителя представляет собой персональный раздел на официальном сайте сетевой организации, обеспечивающий электронное взаимодействие потребителя с сетевой организацией по вопросам технологического присоединения, передачи электрической энергии, коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, дополнительным услугам и иным вопросам, связанным с деятельностью сетевой организации.

При этом не должна предусматриваться установка на компьютеры потребителей специально созданных для просмотра официальных сайтов

программных и технологических средств.

Сетевая организация обеспечивает, в том числе с использованием личного кабинета потребителя, техническую возможность:

а) направления потребителем обращений, в том числе содержащих жалобы и заявки (заявления), согласно приложению N 5 к настоящим Единым стандартам в форме электронного документа путем заполнения экранных форм веб-интерфейса официального сайта сетевой организации с обязательной для заполнения контактной информацией и предпочтительным способом получения ответа. В экранных формах веб-интерфейса официального сайта обеспечивается возможность прикреплять файлы с материалами по обращению. При направлении обращения через указанный интерфейс потребитель должен быть уведомлен о плановых сроках рассмотрения обращения с указанием регистрационного номера обращения;

б) заполнения посредством экранной формы веб-интерфейса официального сайта 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;

г) ввода потребителем текущих показаний приборов учета, если прибор учета, установленный в отношении энергопринимающего устройства потребителя, не присоединен к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);

д) направления потребителем уведомления в сетевую организацию об исполнении им мероприятий, предусмотренных техническими условиями;

е) получения потребителем:

сведений о статусе рассмотрения заявки (заявления) потребителя, поданной в сетевую организацию, с указанием даты поступления заявки (заявления) и ее регистрационного номера, даты направления заявителю подписанного сетевой организацией договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;

сведений по договорам об осуществлении технологического присоединения, которые должны включать информацию о дате заключения договора, ходе выполнения сетевой организацией технических условий, в том числе индивидуальных, для присоединения к электрическим сетям, фактическом присоединении, составлении и подписании документов о технологическом присоединении;

счетов на оплату услуг по технологическому присоединению;

счетов на оплату услуг по передаче электрической энергии;

сведений о показаниях приборов учета электрической энергии потребителя за расчетный период и статистике потребления электрической энергии на момент последнего снятия сетевой организацией таких показаний или введения показаний

прибора учета потребителем самостоятельно в отношении приборов учета, не присоединенных к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);

удаленного доступа для получения информации, содержащейся в интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности), а также использование функций интеллектуальной системы учета электрической энергии (мощности) в объеме, предусмотренном Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890, в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению;

информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения;

информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества электрической энергии, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества электрической энергии.
(п. 36 в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

37. Доступ к личному кабинету потребителя осуществляется после ввода потребителем своих идентификационных данных: имени (логина) и пароля 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 экранной формы веб-интерфейса официального сайта сетевой организации регистрации.

38. Раздел "Потребителям" официального сайта сетевой организации рекомендуется разрабатывать в соответствии с приложением N 6 к настоящим Единым стандартам.

IV. Прием и рассмотрение обращений потребителей

39. Потребителям обеспечивается рассмотрение обращений в установленные сроки.

40. Сетевая организация при рассмотрении обращений потребителей обеспечивает прием и регистрацию поступившего в адрес сетевой организации обращения потребителя (в письменной, электронной, устной форме, с использованием телефонной связи). При регистрации обращения фиксируется

контактная информация потребителя, дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения.

41. Сетевая организация направляет потребителю ответ по существу на его обращение в следующие сроки:

а) ответ на письменное обращение потребителя на бумажном носителе - в течение 30 дней со дня регистрации обращения сетевой организацией, в случае если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

б) обращение потребителя, направленное с использованием официального сайта в форме электронного документа, - в сроки, указанные в приложении N 5 к настоящим Единым стандартам;

в) ответ на обращение потребителя с использованием телефонной связи предоставляется непосредственно в момент обращения потребителя. В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения потребителя работник сетевой организации записывает контактную информацию потребителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю;

г) если обращение потребителя с использованием телефонной связи содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, работник сетевой организации, принявший телефонный вызов, оформляет жалобу в форме электронного документа, который регистрируется в установленном порядке. Срок ответа потребителю по такой жалобе не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения;

д) ответ на устное обращение потребителя в офис обслуживания потребителей предоставляется непосредственно при посещении потребителем офиса. В случае невозможности предоставления ответа на обращение потребителя при осуществлении очного обслуживания потребителя, а также если обращение потребителя содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, работник сетевой организации должен предложить потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение или оформить обращение в офисе обслуживания на типовом бланке. После заполнения и подписания потребителем бланка обращения такое обращение регистрируется. Срок ответа на такое обращение не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

42. В случае если изложенные в обращении потребителя вопросы не относятся к компетенции сетевой организации, работник сетевой организации не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения информирует потребителя о невозможности предоставления ему ответа по существу изложенных в обращении вопросов и сообщает контактную информацию организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы.

43. Обращение потребителя о предоставлении справочной информации и (или) консультации считается рассмотренным, если потребителю направлен (предоставлен) ответ с запрашиваемой информацией.

44. Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным сетевой организацией, если:

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

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

в) направлен (предоставлен) ответ потребителю по обращению:

в случае признания жалобы необоснованной в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований для ее удовлетворения;

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.

45. 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 направленными 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 или иную охраняемую законом тайну.

46. 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.

V. Особенности обслуживания потребителей при оказании услуг по технологическому присоединению

47. Сетевая организация обеспечивает потребителям - физическим лицам, максимальная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых составляет 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 N 1
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми организациями
потребителей услуг сетевых организаций

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

_____
наименование услуги (процесса)

Круг заявителей <1>: _____.
Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание ее взимания:
_____.
Условия оказания услуги (процесса) <2>: _____.
Результат оказания услуги (процесса): _____.
Общий срок оказания услуги (процесса): _____.

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1					
2					

Контактная информация для направления обращений <3>: _____.

<1> Указываются лица, которые могут получить данную услугу.

<2> Описание условий, при которых оказание услуги (процесса) становится возможным (предоставление всех необходимых документов, наличие физической возможности оказания услуги (процесса) и др.).

<3> Указываются контактные данные лиц, которые могут дать исчерпывающую информацию об оказываемой услуге, принять жалобу на действия (бездействие) подразделения (работника) сетевой организации, занятого в оказании услуги, уполномоченного органа исполнительной власти, осуществляющего надзорные функции за деятельностью сетевой организации.

Приложение N 2
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми организациями
потребителей услуг сетевых организаций

ТРЕБОВАНИЯ
К ОРГАНИЗАЦИИ ОФИСОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

1. При оборудовании центров обслуживания потребителей в клиентском зале производится зонирование помещения, обеспечивающее его разделение на две зоны: клиентскую и зону размещения работников, осуществляющих обслуживание потребителей.

2. 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 работников.

3. В клиентском зале центра обслуживания потребителей организуется зона ожидания для потребителей, позволяющая разместить потребителей в пиковые дни (часы) приема. Площадь зоны ожидания составляет не менее 4 квадратных метров на одного работника, обслуживающего потребителя (одного окна обслуживания). В зоне ожидания обеспечивается наличие мебели для использования потребителями во время ожидания: не менее одного сидячего места на одного работника, обслуживающего потребителя (одного окна обслуживания), не включая сидячие места непосредственно для приема потребителей, отдельного стола и стула для оформления документов во время ожидания, канцелярских принадлежностей.

4. 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. N 24, а также со следующей информацией:

4.1. график работы офиса обслуживания потребителей;

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

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

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

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

4.6. 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;

4.7. 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;

4.8. бланки типовых документов по технологическому присоединению, на

оказание услуг по передаче электрической энергии и прочее;

4.9. порядок установки, замены, поверки приборов учета и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, и порядок последующей их эксплуатации;
(пп. 4.9 в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

4.10. порядок предоставления удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению;
(пп. 4.10 в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

4.11. Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций;

4.12. паспорт услуг сетевой организации;

4.13. книга жалоб и предложений;

4.14. порядок согласования места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности;
(пп. 4.14 введен Приказом Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

4.15. порядок допуска в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности.
(пп. 4.15 введен Приказом Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

5. При необходимости в центре обслуживания потребителей обеспечивается наличие платежного терминала для оплаты услуг сетевой компании.

6. Если в клиентском зале обслуживание осуществляется более чем 4 работниками (более чем 4 окна обслуживания), зона ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, которая предназначена оптимизировать потоки посетителей. Инструкция по эксплуатации системы управления очередью и схема размещаются на информационном стенде.

7. Помещение центра обслуживания потребителей оборудуется противопожарной системой, средствами пожаротушения, а также централизованной системой оповещения посетителей и работников центра обслуживания о пожаре и

других кризисных ситуациях.

8. В помещении центра обслуживания потребителей обеспечивается наличие питьевой воды, аптечки.

9. В центре обслуживания потребителей обеспечивается безопасность потребителей и работников.

10. В здании центра обслуживания потребителей обеспечивается доступ посетителей в санузлы.

11. В отношении пунктов обслуживания потребителей сетевая организация обеспечивает требования пунктов 2, 4, 8, 9 настоящего приложения к Единым стандартам.

Кроме того, в пункте обслуживания обеспечивается наличие мебели для использования потребителями во время ожидания: не менее одного сидячего места на одного работника, обслуживающего потребителя (одного окна обслуживания), не включая сидячие места непосредственно для приема потребителей, стола и стула для оформления документов во время ожидания, канцелярских принадлежностей (ручки, бумага для записей).

Приложение N 3
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми организациями
потребителей услуг сетевых организаций

ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОФИСАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

N	Основные действия сетевой организации при осуществлении очного обслуживания потребителей в офисах обслуживания потребителей
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:

1.1	прием жалобы потребителя в письменной форме
1.2	прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:
1.2.1	заявки на технологическое присоединение
1.2.2	обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий
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
1.2.4	уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности
1.2.5	заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии
1.2.6	обращения потребителя о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности
(п. 1.2.6 в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)	
1.2.7	заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета
1.2.8	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности
(п. 1.2.8 в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)	
1.2.9	обращения потребителя об истечении интервала между поверками, срока эксплуатации, а также об утрате, о выходе прибора учета из строя и (или) его неисправности
(п. 1.2.9 в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)	
1.2.10	утратил силу с 1 января 2022 года. - Приказ Минэнерго России от 07.07.2021 N 541
1.3	прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении

	электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства
2	Прием показаний приборов учета электрической энергии
3	Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов
4	Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник 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
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
7	Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства. При отсутствии информации у работника на момент посещения работник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то работник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение в форме электронного документа или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течение 30 дней
8	Прием платежей за оказание услуг (в центрах обслуживания потребителей)
9	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя
10	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания

Приложение N 4
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми организациями
потребителей услуг сетевых организаций

ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

N	Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи
1	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации, по вопросам предоставления ответа потребителю и записи потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам:
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	получения контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики на территории деятельности сетевой организации
2	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей по вопросам консультаций и предоставления ответа потребителю
3	Прием показаний приборов учета электрической энергии в случаях, предусмотренных Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. N 442
4	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о бездоговорном и безучетном потреблении электрической энергии, а также о хищении объектов электросетевого хозяйства сетевой организации
4.1	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и

	иным обязательным требованиям. Передача указанных сообщений оперативному персоналу сетевой организации (при необходимости)
4.2	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии. Передача указанных сообщений оперативному персоналу сетевой организации (при необходимости)
5	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом информации о планируемых сроках восстановления передачи электрической энергии, по вопросам обеспечения соответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям
6	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
7	Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей при осуществлении технологического присоединения, оказания услуг по передаче электрической энергии и при осуществлении коммерческого учета электрической энергии
8	Осуществление исходящих вызовов для ответа потребителям на обращения, на которые не было возможности предоставить ответ непосредственно при поступлении обращения
9	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю
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
11	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания

Приложение N 5
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми организациями
потребителей услуг сетевых организаций

ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Минэнерго России от 06.04.2015 N 217,
от 07.07.2021 N 541)

N	Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
1	Прием обращений потребителей с	Интернет-	В течение 15

	запросом справочной информации через интерактивные электронные формы, предоставление ответа потребителю и запись потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам:	приемная, личный кабинет потребителя	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	контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики		
2	Прием обращений потребителей по вопросам 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	Личный кабинет потребителя	В течение 1 календарного

	формы, в том числе:		дня со дня отправления обращения в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении
4.1	заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям		
4.2	заявки о необходимости снятия показаний прибора учета		
4.3	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности		
4.4	обращения потребителя об истечении интервала между поверками, срока эксплуатации, а также об утрате, о выходе прибора учета из строя и (или) его неисправности		
4.5	обращения потребителя о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков		

	электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности		
(п. 4 в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)			
5	Прием через интерактивные электронные формы сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, хищении объектов электросетевого хозяйства	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
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	Личный кабинет потребителя	В течение 15 дней со дня отправления обращения

	электрической энергии		
10	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя	Интернет-приемная	В течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы
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 счетов на оплату услуг по технологическому присоединению	Личный кабинет потребителя	В течение 15 дней со дня отправления обращения
(п. 12 в ред. Приказа Минэнерго России от 06.04.2015 N 217)			
13	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	Интернет-приемная, личный кабинет потребителя	На постоянной основе
14.1	Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения	Личный кабинет потребителя	В течение 1 дня

14.2	Предоставление информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества электрической энергии, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства		В течение 15 дней со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней
15	Предоставление удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению	Личный кабинет потребителя	Не позднее 2 месяцев с даты допуска (ввода) в эксплуатацию приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на

			розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
(п. 15 введен Приказом Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)			

Приложение N 6
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми организациями
потребителей услуг сетевых организаций

СТРУКТУРА
РАЗДЕЛА "ПОТРЕБИТЕЛЯМ" ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА
СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

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 принадлежащего ему на ином законном основании
	Техническое	Сведения о техническом состоянии сетей, в

	состояние сетей	том числе: 1) сводные данные 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) объем недопоставленной в результате аварийных отключений электрической энергии; 3) ввод в ремонт и вывод из ремонта электросетевых объектов с указанием сроков (сводная информация)
Передача электрической энергии	Общая информация о 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) сетевой организацией потребителям при передаче электрической энергии

	Типовые формы документов	Формы типовых договоров на оказание услуг по передаче электрической энергии
	Тарифы на услуги по передаче электрической энергии	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 электрической энергии в сеть и отпуск электрической энергии из сети сетевой компании по уровням напряжений, используемым 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 электрической энергии потребителям сетевой организации в разрезе уровней напряжений, используемых для ценообразования. 3. Потери электрической энергии 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 электрической энергии 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 о технологическом присоединении	Информация о процедуре технологического присоединения. Схема взаимодействия участников процесса
	Нормативные документы	Перечень актуальных нормативных документов по технологическому присоединению
	Паспорта услуг (процессов) процессов	Перечень услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) сетевой организацией потребителям при технологическом присоединении

	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 мощности на объектах электросетевого хозяйства с указанием текущего объема мощности на таких объектах (отдельно по каждому объекту)
	Сведения о	1. Сведения о количестве заявок и объеме

	поданных заявках на технологическое присоединение, заключенных договорах и выполненных присоединениях	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 договорах об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с указанием объема присоединяемой мощности, сроков и платы по каждому договору.
Коммерческий учет электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению	Общая информация	Общая информация о коммерческом учете электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
	Нормативные документы	Перечень нормативных правовых актов, содержащих положения по обеспечению коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
	Паспорта процессов	Перечень всех услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) сетевой организацией по коммерческому учету электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и

		(или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
	Типовые формы документов	Типовые формы документов по обеспечению коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
	Порядок выполнения мероприятий, связанных с обеспечением коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению	Порядок установки, замены, поверки приборов учета и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, и последующей их эксплуатации и предоставления удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) в объеме функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), предусмотренном Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. N 890: - передача показаний и результаты

		измерений прибора учета, присоединенного к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности); - предоставление информации о количестве и иных параметрах электрической энергии; - полное и (или) частичное ограничение режима потребления электрической энергии (приостановление или ограничение предоставления коммунальной услуги), а также возобновление подачи электрической энергии; - установление и изменение зон суток (часов, дней недели, месяцев) по прибору учета, присоединенному к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности), по которому осуществляется суммирование объемов электрической энергии, в соответствии с дифференциацией тарифов (цен), предусмотренной законодательством; - передача данных о параметрах настройки и событиях, зафиксированных прибором учета, присоединенным к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности); - передача справочной информации; - передача архивных данных; - оповещение о возможных недостоверных данных, поступаемых с приборов учета в

		случаях срабатывания индикаторов вскрытия электронных пломб на корпусе и клеммной крышке прибора учета, факта события воздействия магнитным полем на элементы прибора учета, неработоспособности прибора учета вследствие аппаратного или программного сбоя, его отключения (после повторного включения), перезагрузки; - передача информации об использованном расчетном способе, использованных исходных данных и источниках их получения
(в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)		
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	Телефонные номера заочного обслуживания

	обслуживание посредством телефонной связи (Единый центр обработки вызовов)	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 предусматривают следующие категории обращений: 1) запрос справочной информации/консультации; 2) обращение, содержащее жалобу; 3) сообщение 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	1. Перечень нормативных правовых актов,

	документы	регулирующих процедуру оказания (осуществления) сетевой организацией услуг (процессов) потребителям. 2. Информация о порядке подачи и сроках рассмотрения обращений потребителей, при этом сроки рассмотрения обращения не должны превышать сроки, определенные действующими нормативными правовыми актами. 3. Порядок работы в личном кабинете потребителя
	Личный кабинет потребителя	Личный кабинет потребителя предоставляет 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

Приложение N 7
к Единым стандартам
качества обслуживания сетевыми
организациями потребителей
услуг сетевых организаций

Список изменяющих документов
(введено Приказом Минэнерго России от 06.04.2015 N 217)

Информация о качестве обслуживания потребителей
_____ услуг за ____ год
(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее - потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее - ВЛ) и кабельных линий (далее - КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по

сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Показатель	Значение показателя, годы		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIDI}$)			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
1.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ($П_{SAIFI}$)			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
2.3	СН2 (1 - 20 кВ)			

2.4	НН (до 1 кВ)			
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($П_{SAIDI, план}$)			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
3.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)			
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ($П_{SAIFI, план}$)			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35 - 60 кВ)			
4.3	СН2 (1 - 20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)			

5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в отчетном периоде.

N	Структурная единица сетевой организации	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIDI}$	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, $П_{SAIFI}$	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов	Показатель качества оказания услуг по передаче электрической энергии (отношение общего числа зарегистрированных случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации к максимальному количеству потребителей,	Планируемые мероприятия, направленные на повышение качества оказания услуг по передаче электроэнергии, с указанием сроков

										объектов электросетевого хозяйства), $П_{SAIDI, план}$				электросетевого хозяйства), $П_{SAIFI, план}$				обслуживаемых такой структурной единицей сетевой организации в отчетном периоде)	
		ВН	СН 1	СН 2	НН	ВН	СН 1	СН 2	НН	ВН	СН 1	СН 2	НН	ВН	СН 1	СН 2	НН		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																			
2																			
...																			
n	Всего по сетевой организации																		

2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостребованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах ее увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.

N	Показатель	Категория присоединения потребителей услуг по передаче электрической энергии в разбивке по мощности, в динамике по годам															Всего
		до 15 кВт включительно			свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно			свыше 150 кВт и менее 670 кВт			не менее 670 кВт			объекты по производству электрической энергии			
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя, %	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Число заявок на технологическое присоединение, поданных заявителями, штуки																
2	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологическог о присоединения к электрическим сетям, штуки																
3	Число заявок на технологическое присоединение, по которым направлен проект договора об осуществлении технологическог																

	о присоединения к электрическим сетям с нарушением сроков, подтвержденным актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
3.1	по вине сетевой организации																
3.2	по вине сторонних лиц																
4	Средняя продолжительность подготовки и направления проекта договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней																

5	Число заключенных договоров об осуществлении технологическог о присоединения к электрическим сетям, штуки																
6	Число исполненных договоров об осуществлении технологическог о присоединения к электрическим сетям, штуки																
7	Число исполненных договоров об осуществлении технологическог о присоединения к электрическим сетям, по которым произошло нарушение сроков, подтвержденное																

	актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки, в том числе:																
7.1	по вине сетевой организации																
7.2	по вине заявителя																
8	Средняя продолжительность исполнения договоров об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, дней																

3.5. Стоимость технологического присоединения к электрическим сетям сетевой организации (не заполняется, в случае наличия на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет интерактивного инструмента, который позволяет автоматически рассчитывать стоимость технологического присоединения при вводе параметров, предусмотренных настоящим пунктом).

Мощность энергопринимающих устройств заявителя, кВт			15		150		250		670	
Категория надежности			I - II	III	I - II	III	I - II	III	I - II	III
Расстояние до границ земельного участка заявителя, м	Необходимость строительства подстанции	Тип линии								
500 - сельская местность/300 - городская местность	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
750	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								

1000	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								
1250	Да	КЛ								
		ВЛ								
	Нет	КЛ								
		ВЛ								

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в сетевую организацию (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

N	Категории обращений потребителей	Формы обслуживания														
		Очная форма			Заочная форма с использованием телефонной связи			Электронная форма с использованием сети Интернет			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее		
		N-1	N	Динам	N-	N	Динам	N-	N	Динам	N-	N	Динам	N-1	N	Динам

			(текущий год)	ика изменения показателя, %	1	(текущий год)	ика изменения показателя, %	1	(текущий год)	ика изменения показателя, %	1	(текущий год)	ика изменения показателя, %		(текущий год)	ика изменения показателя, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Всего обращений потребителей, в том числе:															
1.1	оказание услуг по передаче электрической энергии															
1.2	осуществление технологического присоединения															
1.3	коммерческий учет электрической энергии															
1.4	качество обслуживания															
1.5	техническое															

	обслуживание электросетевых объектов															
1.6	прочее (указать)															
2	Жалобы															
2.1	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе:															
2.1.1	качество услуг по передаче электрической энергии															
2.1.2	качество электрической энергии															
2.2	осуществление технологического присоединения															
2.3	коммерческий учет электрической энергии															

2.4	качество обслуживания															
2.5	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства															
2.6	прочее (указать)															
3	Заявка на оказание услуг															
3.1	по технологическому присоединению															
3.2	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии															
3.3	организация коммерческого учета электрической энергии															

3.4	прочее (указать)															

4.2 Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

N	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1										
2										

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

N	Наименование	Единица измерения	
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	

2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам телефонов	единицы	
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 161; N 19, ст. 2023; 2001, N 1, ст. 2; N 33, ст. 3427; N 53, ст. 5030; 2002, N 30, ст. 3033; N 48, ст. 4743; N 52, ст. 5132; 2003, N 19, ст. 1750; 2004, N 19, ст. 1837; N 25, ст. 2480; N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 52, ст. 5038; 2005, N 1, ст. 25; N 19, ст. 1748; N 52, ст. 5576; 2007, N 43, ст. 5084; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3609; N 40, ст. 4501; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 26, ст. 3133; N 29, ст. 3623; N 30, ст. 3739; N 51, ст. 6148; N 52, ст. 6403; 2010, N 19, ст. 2287; N 27, ст. 3433; N 30, ст. 3991; N 31, ст. 4206; N 50, ст. 6609; 2011, N 45, ст. 6337; N 47, ст. 6608; 2012, N 43, ст. 5782; 2013, N 14, ст. 1654; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3477; N 48, ст. 6165; 2014, N 23, ст. 2930; N 26, ст. 3406; N 52, ст. 7537; 2015, N 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, N 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4561; 1996, N 51, ст. 5680; 1997, N 47, ст. 5341; 1998, N 48, ст. 5850; 1999, N 16, ст. 1937; N 28, ст. 3460; 2000, N 33, ст. 3348; 2001, N 1, ст. 2; N 7, ст. 610; N 33, ст. 3413; 2002, N 30, ст. 3033; N 50, ст. 4929; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 43, ст. 4108; N 52, ст. 5038; 2004, N 18, ст. 1689; N 35, ст. 3607; 2006, N 6, ст. 637; N 30, ст. 3288; N 50, ст. 5285; 2007, N 46, ст. 5554; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; N 52, ст. 6236; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2011, N 23, ст. 3270; N 29, ст. 4297; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7024; 2012, N 26, ст. 3446; N 53, ст. 7654; 2013, N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3443; N 27, ст. 3446; N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6693; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4217; N 40, ст. 5322; N 52, ст. 7539; 2015, N 14, ст. 2008).

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

4.9. Информация по обращениям потребителей.

N	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения						Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	