



МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 32761

от "18" июля 2014г.

**Министерство энергетики
Российской Федерации**
(Минэнерго России)

П Р И К А З

15 апреля 2014г

№ 186

Москва

О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций

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. № 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 52, ст. 5525; 2013, № 31, ст. 4226), п р и к а з ы в а ю:

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.



А.В. Новак

Департамент тарифно-экономических
вопросов
8 (495) 641 88 74

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Минэнерго России
от «15» апреля 2014 г. № 186

ЕДИНЫЕ СТАНДАРТЫ
качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг
сетевых организаций

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) согласование места установки прибора учета электрической энергии (мощности) (далее – прибор учета), схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности), а также метрологических характеристик прибора учета;
- ж) допуск в эксплуатацию прибора учета;
- з) снятие контрольных показаний приборов учета;
- и) прием показаний приборов учета от потребителя;
- к) проверку, в том числе снятие показаний, прибора учета перед его демонтажем 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. № 442 (Собрание законодательства Российской Федерации 2012, № 23, ст. 3008; 2013, № 1, ст. 68; № 1, ст. 45; № 5, ст. 407; № 31, ст. 4226; № 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. № 290 (зарегистрирован Минюстом России 9 августа 2013 г., регистрационный № 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.

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) установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета.

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. № 24 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 4, ст. 282; 2005, № 7, ст. 560; 2009, № 17, ст. 2088; 2010, № 33, ст. 4431; 2011, № 45, ст. 6404; 2012, № 4, ст. 505; 2012, № 23, ст. 3008; № 27, ст. 3602; № 31, ст. 4216; № 31, ст. 4226), следующую информацию о паспортах услуг (процессов):

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 № 1 к настоящим Единым стандартам.

Паспорта услуг (процессов) сетевой организации публикуются сетевой организацией в соответствующем разделе на официальном сайте сетевой организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), а также размещаются на информационных стендах в офисах 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).

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.

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, исключая 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 в муниципальных образованиях численностью населения не менее двухсот тысяч человек и в административных центрах субъектов Российской Федерации в случае, если количество потребителей сетевой организации, энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к сетям сетевой организации, в таких муниципальных образованиях и административных центрах субъектов Российской Федерации составляет не менее пятидесяти тысяч человек.

Сетевая организация обеспечивает обслуживание потребителей с соблюдением требований к организации офисов обслуживания потребителей, предусмотренных приложением № 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 № 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.

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 (далее – заочное обслуживание).

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

- а) осуществления технологического присоединения;
- б) оказания услуг по передаче электрической энергии;
- в) организации учета электрической энергии;
- г) 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 № 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 (далее – официальный сайт).

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 отдельном разделе (далее – личный кабинет 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.

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

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

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.

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. 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) на оказание услуг (процессов), согласно приложению № 5 к настоящим Единым стандартам в форме электронного документа путем заполнения экранных форм веб-интерфейса официального сайта 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 электрической энергии;

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

е) предоставления потребителям:

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

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

счетов на оплату услуг по технологическому присоединению;

сведений о показаниях приборов учета по точкам учета электрической энергии потребителя и статистике потребления электрической энергии на момент последнего снятия сетевой организацией таких показаний или введения показаний прибора учета потребителем самостоятельно;

сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в сетевую организацию в электронной форме.

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 № 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 № 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

4.7. 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 № 2
к Единым стандартам качества
обслуживания сетевыми организациями
потребителей услуг сетевых организаций

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

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.