

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

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. [Приказа](#) Минэнерго России от 06.04.2015 N 217)

N	Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
1	Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы, предоставление ответа потребителю и запись потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам:	Интернет-приемная, личный кабинет потребителя	В течение 15 дней со дня отправления обращения
1.1	осуществления технологического присоединения		
1.2	оказания услуг по передаче электрической энергии		
1.3	организации учета электрической энергии		
1.4	обслуживания потребителей		
1.5	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	Интернет-приемная,	В течение 30 дней со дня

	и предоставление ответа потребителю	личный кабинет потребителя	отправления обращения
4	Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы, в том числе:	Личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня отправления обращения в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении
4.1	заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям		
4.2	заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета		
4.3	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета		
4.4	заявления на оборудование точки поставки приборами учета		
4.5	заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета		
5	Прием 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 электрической энергии	Личный кабинет потребителя	В течение 15 дней со дня отправления обращения
10	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя	Интернет-приемная	В течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы
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		В течение 15 дней со дня отправления обращения. Если изложенные

	соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства		факты требуют анализа материалов, то срок предоставлен ия ответа может быть продлен до 30 дней
--	---	--	---