

**Регламент основных действий сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет (Приложение №5 к Приказу Министерства энергетики РФ от 15.04.2014г. №186)**

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 и предоставление ответа потребителю	Интернет-приемная, личный кабинет потребителя	В течение 30 дней со дня отправления обращения
4	Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы, в 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
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