

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 календарного 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 | | |
| 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 бездоговорного (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 |
| 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 |