**Приложение N 5**

**к Единым стандартам качества**

**обслуживания сетевыми организациями**

**потребителей услуг сетевых организаций,**

**утвержденных Приказом Министерства энергетики Российской Федерации**

**от 15.01.2014 № 186**

**ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ**

**СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

 **(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 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:** | **Интернет-приемная (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** | **Интернет-приемная (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** | **Интернет-приемная (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** | **Интернет-приемная (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)** | **Интернет-приемная (личный кабинет потребителя)** | **При запросе** |
| **12** | **Предоставление счетов на оплату услуг по технологическому присоединению** | **Интернет-приемная (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** | **Интернет-приемная (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** |