ПРИКАЗ

от 15 апреля 2014 г. N 186

О ЕДИНЫХ СТАНДАРТАХ

КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

УСЛУГ СЕТЕВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

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 установки, замены, поверки приборов учета и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, и порядок последующей их эксплуатации;

(в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

порядок предоставления 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;

(в ред. Приказа Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

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;

порядок согласования 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;

(абзац введен Приказом Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)

порядок 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.

(абзац введен Приказом Минэнерго России от 07.07.2021 N 541)