



ООО «Электросервис»

ПРИКАЗ № 14/1

от « 9 » 12 2019

р.п. Усть-Абакан

**Об утверждении паспортов
услуг (процессов)**

Во исполнение приказа Министерства энергетики Российской Федерации от 15.04.2014 № 186 «О единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить паспорта услуг (процессов) ООО «Электросервис» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора ООО «Электросервис» К.Е. Александрова

Приложение на 19 листах.


Генеральный директор

О.А. Тропин

Приложение к приказу
от « 9 » 12 2019 № 14/1

Утверждаю:

Генеральный директор
ООО «Электросервис»

 Тропин О.А.
« » 2019 года

Сборник паспортов услуг (процессов)
согласно Единым стандартам качества обслуживания
сетевыми организациями потребителей услуг
ООО «Электросервис»

Оглавление

№ п/п	Вид услуги*	Страницы
1	Допуск в эксплуатацию прибора учета	3 - 4
2	Снятие контрольных показаний приборов учета	5 - 6
3	Проверка, в том числе снятие показаний, прибора учета перед его демонтажем для ремонта, поверки или замены	7 - 8
4	Информирование потребителя о введении ограничения режима потребления в целях предотвращения или ликвидации аварийных ситуаций	9 - 10
5	Информирование потребителя о введении ограничения режима потребления в целях проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства	11
6	Полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии в случае не выполнения потребителем договора энергоснабжения в части оплаты за потребленную электроэнергию.	12
7	Технологическое присоединение к электрическим сетям	14 - 18
8	Услуги по передаче электрической энергии	19

*Информация, раскрываемая в соответствии с подпунктом «и» пункта 11 «Стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии» (утв. постановлением Правительства РФ от 21.04.2004 № 24 с изменениями, внесенными постановлением Правительства РФ от 26.07.2013 № 630)

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Допуск в эксплуатацию прибора учета (после устранения замечаний или замены элементов узла учета, ранее принятого в эксплуатацию).

Потребитель: юридические и физические лица.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): согласно действующим прейскурантам.

Условия оказания услуг (процесса): наличие технологического присоединения к сетям ООО «Электросервис» и договора энергоснабжения.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Подача заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета заявителя	Содержание заявки: реквизиты заявителя, место нахождения энергопринимающих устройств, номер договора энергоснабжения, метрологические характеристики прибора учета и измерительных трансформаторов тока, контактные данные (включая номер телефона), предлагаемые дату и время проведения процедуры допуска.	Письменно в ООО «Электросервис»		Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) п.153
2.	Техническая проверка	Условие – осуществление заявителем допуска к электроустановке, подготовка рабочего места (проведение организационных и технических мероприятий по электробезопасности). Содержание: 1. Допуск к работе. 2. Проверка места установки и схемы подключения прибора учета (в том числе проверка направления тока в		Не позднее 15 рабочих дней с момента подачи заявки заявителем	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) п.154.

		<p>электрической цепи), состояния прибора учета (наличие или отсутствие механических повреждений на корпусе прибора учета и пломб поверителя) и измерительных трансформаторов (при их наличии), а также соответствие вводимого в эксплуатацию прибора учета требованиям в части его метрологических характеристик.</p> <p>3. Проведение технической проверки (инструментальной)</p> <p>4. Установка контрольных одноразовых номерных пломб и знаков визуального контроля.</p>			
3.	Составление акта допуска прибора учета в эксплуатацию	Условие – отсутствие замечаний в ходе выполнения 2 этапа.	Письменно в 2 экз.	В течение 2 рабочих дней	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) пп.152, 153.

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Снятие контрольных показаний приборов учета

Потребитель: юридические и физические лица.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): оплата не предусмотрена.

Условия оказания услуг (процесса): наличие договора энергоснабжения

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Формирование маршрута	Условие этапа – наличие договора энергоснабжения. Содержание этапа – формирование сетевой организацией реестров потребителей для проведения контрольного съема по результатам составления баланса.			Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 № 442 и
2.	Визуальный осмотр узла учета потребителя перед снятием контрольных показаний прибора учета	Условие этапа – осуществление потребителем допуска сотрудника сетевой организации к расчетному прибору учета. Содержание этапа: 1. Допуск к узлу учета электроэнергии. 2. Проверка наличия и целостности пломб сетевой организации и госповерителя на приборах учета 3. Проверка правильности вращения счетного механизма или наличия мерцания индикатора. 4. Проверка целостности кожуха электросчетчика. 5. Проверка целостности электропроводки к счетчику.	Визуально	В день проведения снятия контрольных показаний приборов учета	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 № 442 и 06.05.2011 № 354
3.	Проведение сня-	Условие этапа – отсутствие нару-	Письменно.	В день проведе-	

	тия контрольных показаний приборов учета	шений при визуальном осмотре узла учета потребителя. Содержание этапа: Заполнение бланка акта контрольного съема показаний приборов расчетного учета электрической энергии с указанием №договора, наименования потребителя, данных электросчетчика и показаний или занесение показаний в ведомость контрольного съема.
--	--	--

Акт контрольного съема показаний приборов расчетного учета электрической энергии или ведомость контрольного съема показаний приборов учета.

ния снятия контрольных показаний приборов учета

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
Проверка, в том числе снятие показаний прибора учета
перед его демонтажем для ремонта, поверки или замены

Потребитель: юридические и физические лица.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): оплата не предусмотрена

Условия оказания услуг (процесса): наличие технологического присоединения к сетям ООО «Электросервис» и договора энергоснабжения с энергосбытовой организацией.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Подача заявки на осуществление проверки прибора учета заявителя.	1. Содержание заявки: реквизиты заявителя, место нахождения энергопринимающих устройств, номер договора энергоснабжения, контактные данные (включая номер телефона), описание причин, обусловивших проведение такой проверки. 2. Регистрация заявки в журнале входящих документов. 3. Предварительное согласование даты проведения проверки.	Письменно в ООО «Электросервис»		Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) пп.173-175
2.	Техническая проверка	Условие – осуществление заявителем допуска к электроустановке, подготовка рабочего места (проведение организационных и технических мероприятий по электробезопасности). Содержание: 1. Допуск к работе 2. Проверка места установки и схемы подключения прибора учета		Не более 3 рабочих дней со дня получения заявки	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) п.175

		<p>та, состояния прибора учета (наличие или отсутствие механических повреждений на корпусе прибора учета, пломб и знаков визуального контроля) и измерительных трансформаторов (при их наличии).</p> <p>3. Проведение технической проверки (инструментальной), в том числе снятие показаний.</p> <p>4. Снятие пломб и знаков визуального контроля.</p>			
3.	Составление Акта проверки расчетных приборов учета	<p>Условие – проведение технической проверки.</p> <p>Содержание:</p> <p>1. Составление акта о проведении установки (замены) элементов узла учета электрической энергии и проверки схем их подключения в электроустановках до и выше 1000 В с заключением о выводе прибора учета из расчетов.</p>	Письменно	По окончании технической проверки	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) пп.175, 176.

	ления (мощности) (все потребители)	2. Потребитель самостоятельно выполняет технические (технологические) мероприятия, обеспечивающие снижение потребления в объемах и в периоды суток, которые указаны в уведомлении.			
4.	Введение ограничения по графикам временного отключения (потребители За исключением потребителей с аварийной броней).	Отключение фидеров потребителей согласно графика временного отключения.	Без уведомления предварительно, но с незамедлительным уведомлением после проведения отключения		
5.	Введение аварийного ограничения (отключения)	Ограничение (отключение) потребителей в случае возникновения (угрозы возникновения) аварийных электроэнергетических режимов	Без согласования с потребителем при необходимости принятия неотложных мер		п. 34 Правил полного и (или) (частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утв ПП РФ от 04.05 2012 № 442

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
информирование потребителя о введении ограничения режима потребления
в целях проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства

Потребитель: Все потребители

Порядок определения стоимости услуг (процесса): - оплата не предусмотрена

Условия оказания услуг (процесса): необходимость проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Введение режима ограничения для проведения плановых ремонтных или профилактических работ	Уведомление потребителя непосредственно	Письменно, уведомление	Предварительно до введения режима ограничения, согласно графикам проведения ремонтных работ	Правила полного и (или) (частичного) ограничения режима потребления электрической энергии, утв. ПП РФ от 04.05 2012 № 442

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии в случае не выполнения потребителем договора энергоснабжения в части оплаты за потребленную электроэнергию

Потребитель: юридические и физические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): согласно действующим прейскурантам

Условия оказания услуг (процесса): наличие уведомления на ограничение режима потребления электрической энергии от сбытовой организации.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Поступление уведомления на ограничение режима потребления электрической энергии от сбытовой организации	1. Проверка правильности заполнения уведомление – заявки. 2. Принятие и регистрация уведомление – заявки. 3. Выдача распоряжения на производство работ.	Письменная за подписью ответственного лица сбытовой организации	Не менее 10 дней до заявляемой даты введения ограничения режима потребления	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442
2.	Производство работ по ограничению режима потребления	1. Доставка бригады 2. Проверка схемы подключения. 3. Производство работ по ограничению		Согласно сроку, указанному в уведомлении на ограничение	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442
3.	Окончательное оформление документов	1. Составление акта ограничения 2. Передача сбытовой организации акта ограничения	Письменная, за подписью ответственного лица.	В течение 1 рабочего дня со дня подписания акта	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442
4.	Расчет со сбытовой организацией за выполненные работы	1. Подготовка акта выполненных работ и счета – фактуры и передача в сбытовую организацию	Письменная, за подписью ответственного лица	В месяце, следующем за расчетным	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации:

ООО «Электросервис»

Услуга (процесс):

технологическое присоединение к электрическим сетям

№ этапа	Наименование этапа технологического присоединения	Категории заявителей					
		1	2	3	4	5	6
		Физические лица в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств), которые используются для бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и электроснабжение которых предусматривается по одному источнику	Юридические лица или индивидуальные предприниматели в целях технологического присоединения по одному источнику электроснабжения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств)	Юридические лица или индивидуальные предприниматели, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых составляет свыше 150 кВт и менее 670 кВт	Заявители, присоединяющие энергопринимающие устройства максимальной мощностью свыше 670 кВт	Заявители в целях временного технологического присоединения принадлежащих им энергопринимающих устройств	прочие заявители

1.	Рассмотрение заявки на технологическое присоединение	в течение 2 дней с даты получения					
1.1.	Уведомление заявителя об отсутствии необходимых сведений или документов	в течение 6 рабочих дней с даты получения заявки					
2.	Подготовка проекта договора и технических условий технологического присоединения и направление их заявителю	в течение 15 дней со дня получения заявки, либо недостающих сведений	в течение 15 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений	в течение 30 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений*	в течение 30 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений*	в течение 15 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений	в течение 30 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений*
2.1.	Согласование с системным оператором технических условий технологического присоединения	-	-	-	15 дней со дня получения проекта технических условий для энергопринимающих устройств с P_{\max} более 5МВт**	-	
2.2.	Направление заявления об установлении платы за технологическое присоединение по индивидуальному проекту с одновременным уведомлением заявителя	-	-	в течение 30 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений***	в течение 30 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений***	-	в течение 30 дней со дня получения заявки либо недостающих

							сведе- ний***
2.3.	Утверждение размера платы по индивидуальном проекту регулирующим органом				не более 45 рабочих дней с даты принятия заявления	не более 45 рабочих дней с даты принятия заявления	не более 45 рабочих дней с даты принятия заявления
3.	Выполнение сторонами обязательств по договору с учётом нижеследующих мероприятий:	в течение бмесяцев с момента заключения договора при условии готовности объектов заявителя****	в течение 6 месяцев с момента заключения договора при условии готовности объектов заявителя****	в течение 1 года с момента заключения договора при условии готовности объектов заявителя	в течение 1 года (или 2-х лет), если иные сроки не предусмотрены соответствующей инвестиционной программой или соглашением сторон (но не более 4 лет), при условии готовности объектов заявителя.	в течение 15 рабочих дней с момента заключения договора при условии готовности объектов заявителя	в зависимости от категории энергопринимающего устройства
3.1.	Подтверждение сетевой организацией соответствия проекта строительства/реконструкции объектов заявителя выданным техническим условиям	в течение 10 дней с момента получения проектной документации			в течение 10 дней с даты получения проектной документации*****	не более 10 дней с даты получения проектной документации	не более 10 дней с даты получения проектной документации

			ции	ции
3.2.	Проверка выполнения заявителем технических условий с оформлением акта о выполнении ТУ (в том числе оформление акта осмотра (обследования) присоединяемых энергопринимающих устройств для категорий заявителей 1-3, 5), составление акта об осмотре приборов учета, акта разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности	В течение 15 рабочих дней со дня уведомления заявителем сетевой организации о выполнении им технических условий		
3.3.	Фактическое присоединение энергопринимающих устройств заявителя к электрическим сетям, подача напряжения и мощности	Не позднее 3 рабочих дней со дня проведения осмотра (обследования) присоединяемых энергопринимающих устройств, с соблюдением срока, установленного пунктом 3 настоящего паспорта		
3.4.	Оформление и подписание Акта о технологическом присоединении	Не позднее 5 рабочих дней со дня осуществления фактического присоединения энергопринимающих устройств заявителя к электрическим сетям	Не позднее 5 рабочих дней со дня осуществления фактического присоединения энергопринимающих устройств заявителя к электрическим сетям	Не позднее 5 рабочих дней со дня осуществления

3.5.	Оформление и подписание Акта оказания услуг		Не позднее 3 рабочих дней со дня получения сетевой организацией подписанного заявителем Акта о технологическом присоединении	ния фактического присоединения энергопринимающих устройств заявителя к электрическим сетям	ния фактического присоединения энергопринимающих устройств заявителя к электрическим сетям
------	---	--	--	--	--

*Сроки могут быть увеличены в следующих случаях:

1. При осуществлении технологического присоединения по индивидуальному проекту сетевая организация направляет для подписания заполненный и подписанный ею проект договора в 2 экземплярах и технические условия как неотъемлемое приложение к договору в течение 5 дней со дня утверждения размера платы за технологическое присоединение уполномоченным органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов.
2. При необходимости согласования технических условий с системным оператором, указанный срок по инициативе сетевой организации может быть увеличен на срок согласования технических условий с системным оператором. При этом сетевая организация направляет заявителю для подписания заполненный и подписанный ею проект договора в 2 экземплярах и технические условия как неотъемлемое приложение к договору, согласованные с системным оператором, не позднее 3 рабочих дней со дня их согласования с системным оператором.

- ** 1. Системный оператор рассматривает заявку и осуществляет согласование проекта технических условий на технологическое присоединение в отношении присоединяемых объектов по производству электрической энергии, установленная генерирующая мощность которых превышает 5 МВт или увеличивается на 5 МВт и выше, а также присоединяемых объектов электросетевого хозяйства, максимальная мощность которых превышает 5 МВт или увеличивается на 5 МВт и выше, и энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых превышает 5 МВт или увеличивается на 5 МВт и выше, в течение 15 дней со дня получения проекта технических условий от сетевой организации.
2. При необходимости согласования технических условий с системным оператором в случае, предусмотренном абзацем четвертым пункта 21 Правил технологического присоединения, указанный срок по инициативе сетевой организации может быть увеличен на срок согласования технических условий с системным оператором. В этом случае заявитель уведомляется об увеличении срока и дате его завершения. При этом сетевая организация направляет заявителю для подписания заполненный и подписанный ею проект договора в 2 экземплярах и технические условия как неотъемлемое приложение к договору, согласованные с системным оператором, не позднее 3 рабочих дней со дня их согласования с системным оператором.

*** В случае необходимости расчета стоимости договора об осуществлении технологического присоединения по индивидуальному проекту.

**** В случае технологического присоединения к сетям до 20 кВ включительно, если расстояние от сетей необходимого класса напряжения до границ участка заявителя составляет не более 300 метров в городах .

***** В случае если технические условия подлежат согласованию с соответствующим субъектом оперативно-диспетчерского управления, срок подтверждения соответствия представленной документации требованиям технических условий увеличивается до 25 дней.

**ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
по передаче электрической энергии**

№	Этап	Содержание/условие этапа	Срок исполнения	Ссылка на нормативно правовой акт
1	Заявление о заключении договора	Письменное обращение потребителя услуг с приложением документов в соответствии с п.18 ПП РФ от 27.12.2004 № 861		«Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг», утвержденные ПП РФ от 27.12.2004 № 861
		В случае отсутствия в представленных документах сведений, указанных в пп. "а" п. 18 ПП РФ 27.12.2004 № 861	Сетевая компания в течение 6 рабочих дней уведомляет заявителя и в 30-дневный срок с даты получения недостающих сведений рассматривает заявление	«Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг», утвержденные ПП РФ от 27.12.2004 № 861
2	Проект договора оказания услуг по передаче электрической энергии	Направление заявителю подписанного сетевой организацией проекта договора или мотивированного отказа от его заключения	В течение 30 дней с даты получения документов	«Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг», утвержденные ПП РФ от 27.12.2004 № 861
3	Оказание услуг по передаче электрической энергии	- передача сетевой организацией электрической энергии; - потребление потребителем электрической энергии.	В соответствии с условиями договора	Федеральный закон от 26.03.2003 №35-ФЗ «Об электроэнергетике»; «Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг», утвержденные ПП РФ от 27.12.2004 № 861; Постановление Правительства РФ от 4.05.2012 № 442
4	Применение тарифов на услуги по передаче электрической энергии	Оплата потребителем услуг по передаче электрической энергии по тарифам, установленным приказом Государственного комитета по энергетике и тарифному регулированию Республики Хакасия	В соответствии с условиями договора	«Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг», утвержденные ПП РФ от 27.12.2004 № 861; Постановление Правительства РФ от 29.12.2011 № 1178