

**Сборник паспортов услуг (процессов) согласно Единым
стандартам качества обслуживания
сетевыми организациями потребителей услуг
ООО «Первая сетевая компания»**

Информация, раскрываемая в соответствии с подпунктом «и» пункта 11 «Стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии» (утв. постановлением Правительства РФ от 2 1.04 .2004 № 24 с изменениями, внесенными постановлением Правительства РФ от 26.07.2013 № 630)

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 №442и
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 электро-энергии. 2. Проверка наличия и целостности пломб сетевой организации и госповерителя на приборах учета 3.Проверка правильности вращения счетного механизма или наличия	Визуально или в электронной форме в виде почасовых показаний (таблица Excel)	В день проведения снятия контрольных показаний приборов учета	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 и 06.05.2011 №354

		<p>мерцания индикатора.</p> <p>4. Проверка целостности кожуха электросчетчика.</p> <p>5. Проверка целостности электропроводки к счетчику.</p>			
3.	Проведение снятия контрольных показаний приборов учета	<p>Условие этапа - отсутствие нарушений при визуальном осмотре узла учета потребителя.</p> <p>Содержание этапа:</p> <p>Заполнение бланка Акта контрольного съема показаний приборов расчетного учета электрической энергии с указанием № договора наименования потребителя, данных электросчетчика и показаний</p> <p>или занесение показаний в ведомость контрольного съема.</p>	<p>Письменно.</p> <p>Акт контрольного съема показаний приборов расчетного учета электрической энергии</p> <p>или ведомость контрольного съема показаний приборов учета.</p>	В день проведения снятия контрольных показаний приборов в 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 «Первая сетевая компания» 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 «Первая сетевая компания»		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		Не более 3 рабочих дней со дня получения заявки	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) п.175

		<p>схемы подключения прибора учета, 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>I. 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	<p>Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) пп.175, 176.</p>

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
информирование потребителя о введения ограничения режима потребления в
целях предотвращения или ликвидации аварийных ситуаций

Потребитель: Все потребители

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

Условия оказания услуг (процесса): В случае возникновения (угрозы возникновения) аварийных электроэнергетических режимов по причине возникновения (угрозы возникновения) дефицита электрической энергии и мощности и (или) недопустимых отклонений напряжения, перегрузки электротехнического оборудования и в иных чрезвычайных ситуациях

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Разработка графиков аварийного ограничения	Определение объемов, места и времени действия ограничения	Письменно, утвержденные сетевой организацией	Не позднее чем за 10 дней до начала очередного периода	п. 39 Правил полного и (или) (частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442
2.	Доведение графиков до сведения потребителей	Направление графиков потребителям	Письменное согласование графиков	согласно договору электроснабжения со сбытовой организацией	
3.	Введение ограничения по графикам ограничения режима потребления (мощности) (все	1. Уведомление потребителя о необходимости ограничить потребление электрической энергии (мощности). 2. Потребитель самостоятельно выполняет технические (технологические) мероприятия ,	Письменно, уведомлением заранее перед ограничением		

	потребители)	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. Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 N 442

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
информирование потребителя о введения 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	Письмо, уведомление	Предварительно до введения режима ограничения, согласно графикам проведения ремонтных работ	Правила полного и (или) (частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.05. 2012 N 442

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии в случае
невыполнения потребителем договора энергоснабжения в части оплаты за потребленную
электроэнергию

Потребитель: юридические и физические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса):

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 уведомления-заявки. 2. Принятие и регистрация уведомления - 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 (с изменениями)
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 (с изменениями)
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 (с изменениями)