

**Общество с ограниченной ответственностью
«ПРОФИТ»**

603104, г. Н.Новгород, ул. Нартова, д. 6. пом.2, оф.67

Р/с 40702810201400000582 в филиале ПАО «БАНК УРАЛСИБ» в г.УФА,

к/с 30101810600000000770, БИК 048073770

ОГРН 113526002523, ИНН 5262287335, КПП 526201001

e-mail: om1997@mail.ru тел. 278-63-08, факс 278-64-65

Утвердил
Директор
ООО «Профит»
Б. В. Удалов



**Регламент
обслуживания Потребителей
территориальной сетевой организацией
ООО «Профит»**

Настоящим Регламентом обслуживания потребителей территориальная сетевая организация, далее ТСО ООО «Профит» или сетевая организация устанавливает требования к обслуживанию Потребителей при оказании услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению, на основании Единых стандартов обслуживания и законодательства РФ.

Нижний Новгород

1. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ. И ОБЩИЕ ДАННЫЕ.

1.1. Общество с Ограниченной Ответственностью «Профит»

Индекс: 603104

Адрес: г.Нижний Новгород, Нартова, б, корпус №8, помещение № 3

Телефон: 8(831) 2-78-63-08

e-mail: profit –portal.ru

Служба взаимодействия с Потребителями ООО "Профит»

Телефон, по которому осуществляется прием обращений потребителей 8(831) 2-78-62-97

Телефон главного секретаря предприятия: 8(831) 2-78-63-08

Телефон главного энергетика предприятия: 8(831) 2-78-65-80

В отдел главного энергетика Вы можете обратиться по интересующим Вас вопросам:

- подать заявку на технологическое присоединение к сетям компании;
- подать заявку на согласование проектов электроснабжения;
- обратиться с жалобой на действия сотрудников предприятия;
- сообщить о безучетном и бездоговорном потреблении электроэнергии;
- получить информацию.

Режим работы

Пункта по обслуживанию Потребителей.

Понедельник - Пятница 8:00 - 16:45

Суббота – Воскресенье – выходной.

Круглосуточный телефон +7 8002220218.

1.2. Общие положения

1. Понятия, используемые в настоящем Регламенте обслуживания Потребителей, означают следующее:

«жалоба» – заявление от лица потребителя, направленное в адрес территориальной сетевой организации, о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя услуг, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

«обращение» – устное, письменное или в форме электронного документа заявление потребителя, направленное в адрес сетевой организации, подразделений сетевой организации или должностного лица сетевой организации (может содержать запрос справочной информации или консультации, жалобу, сообщение, предложение, заявку на услуги (процессы), оказываемые (осуществляемые) сетевой организацией);

«потребители» – потребители услуг по передаче электрической энергии (за исключением сетевых организаций, энергосбытовых организаций и гарантирующих поставщиков), в том числе обслуживаемые энергосбытовой организацией и гарантирующим поставщиком, и лица, обратившиеся в сетевую организацию с целью заключения договора об оказании услуг по передаче электрической энергии или осуществлении технологического присоединения (за исключением сетевых организаций, энергосбытовых организаций и гарантирующих поставщиков) (заявители);

«обслуживание потребителей» – часть процессов оказания услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению, заключающаяся в совершении действий сетевой организации в отношении потребителя для удовлетворения его запросов и предоставления ему возможности реализации прав, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

«офис обслуживания потребителей» – офис или пункт предназначенный для приема потребителей по вопросам передачи электрической энергии, технологического присоединения и иных вопросов, связанных с деятельностью сетевой организации. В ООО «Профит» организован пункт обслуживания потребителей находится по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Нартова, дом №6, корпус №8, помещение №3.

«Точка поставки на розничном рынке» – место в электрической сети на границе балансовой принадлежности энергопринимающих устройств (ЭУ) покупателя (продавца) электроэнергии (либо

лица, в интересах которых они покупают или продают электроэнергию), которое является местом исполнения обязательства по поставке электрической энергии и (или) оказанию услуг.

«Энергоснабжающая организация» - субъект розничного рынка, совмещающий продажу потребителям произведённой или купленной электроэнергии с деятельностью по её передаче.

Гарантирующий поставщик. В соответствии с Федеральным законом «Об электроэнергетике» в каждом регионе должен быть гарантирующий поставщик, на которого возложена миссия обеспечения электроснабжения потребителей в сложных условиях реформирования. Это коммерческая организация, обязанная заключить договор купли-продажи электроэнергии с любым обратившимся к нему потребителем (ст. 3 ФЗ «Об электроэнергетике»).

«Паспорт услуги (процесса)» – документ, содержащий систематизированную в хронологическом порядке информацию об этапах и сроках оказываемой потребителям услуги (осуществляемой при оказании услуг процесса), порядок определения стоимости (если законодательством Российской Федерации предусмотрено взимание платы за исполнение услуги (осуществление процесса)), описание результата, а также ссылки на законодательные акты Российской Федерации, регламентирующие оказание соответствующей услуги (осуществление процесса).

Иные понятия, используемые в настоящем документе, имеют значения, определенные Федеральным законом «Об электроэнергетике», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Нормативные документы

-Постановление Правительства РФ от 27.12.2004г. №861»Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг, правил недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг и правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям.

-ГОСТ 32144-2013 Нормы качества электрической энергии.

-Федеральный закон Российской Федерации от 26 марта 2004 года №35-ФЗ «Об электроэнергетике»

-ГОСТ 13109-97 «Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения»

-Постановление Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 года №442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии».

-Постановление Правительства Российской Федерации от 29.12.2011 №1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике».

-Приказ Федеральной службы по тарифам от 15 февраля 2005 года №22-э/5 «Об утверждении Методических указаний по определению размера платы за технологическое присоединение к электрическим сетям».

1.4. Сетевая организация ООО «Профит» оказывает услуги по передаче электрической энергии, в том числе по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии в пределах своей ответственности, осуществления коммерческого учета электрической энергии, установки, замены и эксплуатации приборов учета, снятия показаний с приборов учета и допуска прибора учета в эксплуатацию и заключению и исполнению договора об осуществлении технологического присоединения потребителей в соответствии с требованиями Единых стандартов обслуживания.

1.5. ТСО ООО «Профит» обеспечивает обслуживание потребителей в соответствии с требованиями настоящего Регламента обслуживания при взаимодействии с потребителями:

а) при заключении и исполнении договора об осуществлении технологического присоединения;

б) при заключении и исполнении договора об оказании услуг по передаче электрической энергии, в том числе по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии в пределах своей ответственности, осуществления коммерческого учета электрической энергии, установки, замены и эксплуатации прибора учета, снятия показаний прибора учета и допуска прибора учета в эксплуатацию.

1.6. ТСО ООО «Профит» имеет разработанные и утвержденные паспорта оказываемых потребителям услуг и осуществляемых процессов при обслуживании потребителей, согласно приложению №1.

Паспорта услуг (процессов) разработанные и утвержденные сетевой организацией ООО «Профит» публикуются в соответствующем разделе на официальном сайте организации, profit – portal.ru, а также размещаются на информационных стендах в пункте обслуживания потребителей, по адресу, г. Нижний Новгород ул. Нартова, дом 6.

1.7. При внесении изменений в законодательство Российской Федерации паспорт услуги (процесса) сетевой организации актуализируется в течение 10 дней после вступления в силу указанных изменений.

1.8. На основании настоящего Регламента обслуживания в сетевой организации ООО «Профит» разработаны и приняты организационно-распорядительные документы, регламентирующие взаимодействие сетевой организации с потребителями при оказании услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению, в соответствии с законодательством России.

1.9. Порядок взаимодействия ТСО ООО «Профит» с гарантирующими поставщиками (энергосбытовыми организациями) в части информационного взаимодействия для исполнения настоящего Регламента обслуживания регулируется нормативными правовыми актами и условиями договора об оказании услуг по передаче электрической энергии между сетевой организацией и гарантирующим поставщиком (энергосбытовой организацией).

1.10. Целью введения Регламента обслуживания является повышение доступности энергетической инфраструктуры для потребителей и обеспечение качества обслуживания потребителей, которое осуществляется в соответствии со следующими принципами:

а) доступность обслуживания. Для приема потребителей сетевая организация обеспечивает территориальную доступность пункта обслуживания, для заочного обслуживания – прием обращений потребителей по телефону и через сайт указанные в контактах, п. 1.1. настоящего Регламента.

1.11. Сетевая организация обеспечивает качество обслуживания при оказании услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.12. Сетевой организацией на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся опросы потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания. Ежегодные отчеты по итогам изучения мнения потребителей о качестве обслуживания публикуются на официальном сайте сетевой организации в сети Интернет, на сайте организации, не позднее 1 марта следующего года.

1.13. Потребителям обеспечивается защита персональных данных.

2. Организация очного обслуживания

2.1. Очное обслуживание потребителей ООО «Профит» сетевой организацией (обслуживание потребителя посредством личного контакта с сотрудниками сетевой организации) осуществляется в пункте обслуживания потребителей, указанного в контактах п.1.1. настоящего Регламента и в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, выездом к потребителю сотрудника сетевой организации.

2.2. Сетевая организация ООО «Профит» разместила пункт обслуживания потребителей на территории эксплуатационной ответственности (территория, в границах которой расположены объекты электросетевого хозяйства сетевой организации) в соответствии с принципом территориальной доступности для потребителей, по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Нартова, дом 6, подробные контакты указаны п.1.1. настоящего Регламента.

2.3. Сетевая организация ООО «Профит» обеспечила соответствие пункта обслуживания потребителей типовым требованиям к организации офисов обслуживания потребителей сетевыми организациями, см. приложение №2 к настоящему Регламенту.

2.4. Очный прием потребителей ООО «Профит» в пункте обслуживания потребителей ведется в порядке живой очереди, а также по предварительной записи при личном обращении, по телефону или на официальном сайте сетевой организации.

2.5. Очное обслуживание предоставляется сетевой организацией в объеме согласно приложению № 3 к настоящему Регламенту обслуживания. Время ожидания в очереди и обслуживания потребителя сотрудником офиса составляет не более 30 минут.

2.6. Сотрудники пункта обслуживания потребителей и сотрудники, осуществляющие выезд к потребителю для исполнения обязанностей, установленных законодательством Российской Федерации, в своих действиях и общении с потребителями должны основываться на строгом соблюдении законности и четком исполнении своих обязанностей. Сотрудники пункта обслуживания потребителей, которые непосредственно общаются с потребителями и сотрудников осуществляющих выезд к потребителю имеют бейдж, прикрепленного к одежде, с указанием наименования организации, должности, имени и фамилии сотрудника.

2.7. Сотрудник сетевой организации, осуществляющий выезд к потребителю для исполнения установленных законодательством Российской Федерации обязанностей, о прибытии к потребителю обязан довести до его сведения свою фамилию и должность, наименование организации, а так же сообщить причину и цель прибытия. По требованию потребителя сотрудник должен предоставить служебное удостоверение либо иной документ, подтверждающий полномочия сотрудника. По запросу потребителя справочной информации, не связанной с причиной и целью прибытия, прибывший сотрудник предоставляет контактную информацию сетевой организации.

2.7.1. Дата и время выезда сотрудника сетевой организации к потребителю согласуется с потребителем. При необходимости дата и время прибытия может корректироваться как сетевой организацией, так и потребителем, при этом сетевая организация:

а) уведомляет потребителя о дате и времени запланированного прибытия сотрудника не позднее, чем за 5 рабочих дней до даты планируемого прибытия, а в случае срочных выездов – непосредственно перед выездом;

б) в случае изменения времени сообщает об этом не позднее, чем за 2 часа до ранее согласованного времени прибытия сотрудника.

2.8. В случаях необходимости ликвидации технологических нарушений, угрожающих работоспособности оборудования или предотвращения (ликвидации последствий) несчастных случаев, прибытие к потребителю сотрудника сетевой организации может не согласовываться.

3. Организация заочного обслуживания

3.1. Сетевая организация осуществляет заочное обслуживание потребителей (обслуживание с неличным контактом с сотрудниками сетевой организации) с использованием телефонной связи, электронной почты и через сеть Интернет, см. контакты п.1.1. настоящего Регламента.

3.1.1. Организация заочного обслуживания посредством телефонной связи.

3.1.1.1. Сетевая организация с использованием телефонной связи обеспечивает прием и обработку телефонных обращений потребителей по вопросам:

- а) осуществления технологического присоединения;
- б) оказания услуг по передаче электрической энергии;
- в) организации учета электрической энергии;

г) обслуживания потребителей, предоставления контактной информации пункта обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также консультации по интерактивным сервисам официального сайта сетевой организации в сети Интернет;

д) несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии.

3.1.1.2. Информация посредством телефонной связи предоставляется сетевой организацией в объеме согласно приложению № 4 к настоящему Регламенту обслуживания.

а). В целях обеспечения своевременного устранения несоответствия параметров качества электроэнергии и (или) надежности электроснабжения сетевая организация осуществляет прием обращений по телефону в режиме горячей линии, тел. Горячей линии указан в контактах п.1.1. настоящего Регламента.

б). Телефонный номер горячей линии по вопросам электроснабжения является единым и бесплатным для потребителей на территории эксплуатационной ответственности сетевой организации.

3.1.1.3. Заочное обслуживание потребителей посредством телефонной связи по вопросам, указанным в подпунктах «а», «б», «в» и «г» пункта 3.1.1.1. настоящего Регламента, сетевая организация осуществляет обработку телефонных вызовов в рабочее время в пункте обслуживания потребителей.

4. Прием и рассмотрение обращений потребителей

4.1. Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений.

4.2. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителя.

4.3. Сетевой организацией в соответствии с требованиями настоящего раздела разработан регламент подачи и рассмотрения обращений потребителей и размещен на официальном сайте и в пункте обслуживания потребителей.

4.4. Сетевая организация при рассмотрении обращений потребителей обеспечивает прием и регистрацию поступивших в адрес сетевой организации обращений потребителей (в письменной, электронной, устной форме, посредством телефонной связи). При регистрации обращения фиксируется контактная информация потребителя в объеме, необходимом для рассмотрения обращения сетевой организацией, дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения.

4.5. Сетевая организация готовит и направляет (предоставляет) потребителю ответ на обращение потребителя по существу в установленные сроки:

а) ответ на письменное обращение потребителя на бумажном носителе и в форме электронного документа через сеть Интернет не позднее – 30 дней, с даты регистрации обращения сетевой организацией, в случае если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

б) ответ на обращение потребителя посредством телефонной связи предоставляется непосредственно при телефонном вызове потребителя. При отсутствии необходимой информации по обращению потребителя сотрудник записывает контактные данные потребителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю;

в) если обращение потребителя посредством телефонной связи содержит жалобу и факты, изложенные потребителем, требуют анализа материалов по обращению, сотрудник, принявший телефонный вызов потребителя, предлагает потребителю направить в сетевую организацию обращение в письменной форме или в форме электронного документа и предоставляет потребителю контактную информацию сетевой организации;

г) ответ на устное обращение потребителя в офис обслуживания потребителей осуществляется непосредственно при посещении офиса. При отсутствии необходимой информации по обращению у сотрудника, осуществляющего очный прием потребителя, а также, если обращение потребителя содержит жалобу и факты, изложенные потребителем, требуют анализа материалов по обращению, сотрудник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение в форме электронного документа или в офисе обслуживания оформить обращение на типовом бланке. После заполнения и подписания потребителем бланка обращения, обращение регистрируется. Срок предоставления информации – не позднее 30 дней с даты регистрации обращения.

4.6. В случае если поставленные в обращении потребителем вопросы не входят в компетенцию сетевой организации, сотрудник сетевой организации не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения информирует потребителя о невозможности предоставления ему информации по существу поставленных им вопросов с указанием контактной информации организаций, в компетенцию которых входят поставленные им вопросы.

4.7. Обращение потребителя, содержащее запрос справочной информации и (или) консультации, считается рассмотренным, если потребителю направлен (предоставлен) ответ с информацией по поставленным в обращении вопросам.

4.8. Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным сетевой организацией ООО «Профит», если:

а) установлена обоснованность/необоснованность заявления о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя услуг, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

б) в случае необходимости по обоснованным жалобам определены корректирующие меры, направленные на восстановление нарушенных прав или охраняемых законом интересов потребителя;

в) направлен (предоставлен) ответ потребителю по обращению:

- в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению (необоснованной) в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав и охраняемых законом интересов потребителя;

- в случае признания жалобы обоснованной в ответе потребителю указываются, какие права или законные интересы потребителя подлежат восстановлению и в каком порядке. Если по жалобе необходима реализация корректирующих мер, в ответе потребителю указывается планируемый срок их реализации.

4.9. Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

а) если обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения;

б) если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, и иных охраняемых законом сведений.

4.10. Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

4.11. Сетевая организация осуществляет хранение архива обращений потребителей, содержащих жалобу, в течение 7 лет.

5. Обслуживание потребителей при оказании услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению

5.1. В рамках оказания услуг по передаче электрической энергии сетевая организация ООО «Профит» при обслуживании потребителей осуществляет следующие процессы:

а) заключение договора оказания услуг по передаче электрической энергии;

б) внесение изменений в договор оказания услуг по передаче электрической энергии;

в) расторжение договора оказания услуг по передаче электрической энергии;

г) информирование потребителя об аварийных ситуациях в электрических сетях, ремонтных и профилактических работах, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии;

д) допуск уполномоченных представителей потребителя услуг в пункты контроля и учета количества и качества электрической энергии в порядке и случаях, установленных договором об оказании услуг по передаче электрической энергии.

е) согласование места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета;

- ж) допуск в эксплуатацию прибора учета;
- з) снятие контрольных показаний приборов учета;
- и) прием показаний приборов учета от потребителя;
- к) проверка, в том числе снятие показаний, прибора учета перед его демонтажем для ремонта, поверки или замены;
- л) расчет объема переданной электрической энергии потребителю;
- м) контроль показателей качества электрической энергии;
- н) контроль значений соотношения потребления активной и реактивной мощности для отдельных энергопринимающих устройств (групп энергопринимающих устройств) потребителя;
- о) проведение замеров на объектах потребителя и сетевой организации;
- п) полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии;
- р) составление и выдача актов безучетного и бездоговорного потребления электрической энергии;
- с) составление и корректировка актов согласования технологической и (или) аварийной брони;
- т) выдача документов, предусмотренных в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии и технологическому присоединению, в том числе квитанций, счетов, счетов-фактур.

5.3. В рамках обслуживания потребителей сетевая организация по заявлению потребителя также оказывает следующие услуги:

- а) выдача справок и документов (их копий), подтверждающих технологическое присоединение к сетям сетевой организации (акт разграничения балансовой принадлежности электрических сетей, акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон, акт об осуществлении технологического присоединения и акт согласования технологической и (или) аварийной брони);
- б) восстановление ранее выданных технических условий либо выдача новых технических условий в отношении ранее присоединенных энергопринимающих устройств при невозможности восстановления ранее выданных технических условий;
- в) установка, замена и (или) эксплуатация.

5.4. Сетевая организация ООО «Профит» осуществляет хранение следующих документов:

- а) заявка на технологическое присоединение и прилагаемые к ней документы, предоставленные потребителем сетевой организации, по результатам рассмотрения которой с потребителем заключен договор об осуществлении технологического присоединения – в течение 5 лет;
- б) договор об осуществлении технологического присоединения, технические условия на технологическое присоединение к электрическим сетям как неотъемлемое приложение к договору, акт об осуществлении технологического присоединения, акт о разграничении балансовой принадлежности электрических сетей и акт о разграничении эксплуатационной ответственности сторон, выданные потребителю, энергопринимающие устройства которых присоединены к ее электрическим сетям – в течение 30 лет с даты фактического присоединения энергопринимающих устройств потребителя.

5.5. Сетевая организация обеспечивает потребителям – физическим лицам для присоединения энергопринимающих устройств максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) возможность:

- а) выставления счета на оплату услуги по технологическому присоединению способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, сеть Интернет), по желанию потребителя;
- б) внесения платы по договору об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям без оплаты комиссии.

Приложение № 1
к Регламенту обслуживания Потребителей
ООО «Профит».



Утвержден
Директором
ООО «Профит»
Б.В. Удалов

ПАСПОРТ №1
УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ООО «Профит»

Оказание услуг по передаче электрической энергии

Круг Заявителей: Конечные потребители ПАО «МРСК Центр и Приволжья» г. Нижний Новгород.

Размер платы за предоставление услуги (процесса): Тарифы утверждённые РСТ Нижегородской области

Условия оказания услуги (процесса): Наличие заявки на технологическое присоединение и договора с сетевой организацией ООО «Профит».

Результат оказания услуги (процесса): Бесперебойное электроснабжение

Общий срок оказания услуги (процесса): С момента обращения согласно действующего законодательства.

№	Этап	Содержание/Условие этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	ссылка на нормативный правовой акт
1	технологическое присоединение	Обработка заявок, выдача ТУ	На бумажном носителе	С момента обращения согласно действующего законодательства.	Постановление Правительства РФ № 861 от 27.12.2004 г.
2	Оказание услуг по передаче электрической энергии	После заключения потребителем договора с ГП, ЭСО начинается процесс оказания услуг по передаче электроэнергии, вносятся изменения в договор по передаче электроэнергии между ООО «Профит» и ПАО «МРСК Центр и Приволжья»	На бумажном носителе	С момента обращения согласно действующего законодательства.	Постановление Правительства РФ № 861 от 27.12.2004 г.

1. Осуществление технологического присоединения.

Технологическое присоединение (ТП) - комплексная услуга, обеспечивающая присоединение энергопринимающего устройства (ЭПУ) Заявителя к электрической сети сетевой организации.

Заявка на ТП подается в сетевую организацию при необходимости:

- присоединения впервые вводимых в эксплуатацию ЭПУ или ранее присоединённых ЭПУ, если их максимальная мощность увеличивается;
- изменения категории надежности электроснабжения ранее присоединённых ЭПУ, изменения точек присоединения ранее присоединённых ЭПУ, смены видов производственной деятельности, не влекущие пересмотр величины максимальной мощности, но изменяющие схему внешнего электроснабжения ранее присоединённых ЭПУ.

1 ШАГ – ПОДАЧА ЗАЯВКИ

Подать заявку на ТП можно самостоятельно или с помощью своего представителя по доверенности:

- в Офисе обслуживания потребителей;
- по почте РФ;
- на сайте ТСО ООО «Профит»: «profit-portal.ru» -на электронной почте: om1997@mail.ru

* Для заявителей с мощностью ЭПУ до 150 кВт по одному источнику электроснабжения или на временное присоединение (при наличии заключенного договора на тех.присоединение для постоянного электроснабжения).

Образцы заявок можно получить:

- в офисе обслуживания потребителей;
- в Районных электрических сетях (РЭС);
- в информационных пунктах производственных отделений РЭС;
- на сайте ТСО ООО «Профит»: «profit-portal.ru» в разделе «Потребителям».

К заявке необходимо приложить документы:

- план расположения ЭПУ (можно начерченный от руки), которое необходимо присоединить, с

привязкой к ориентирам;

- однолинейная схема электрических сетей заявителя, присоединяемых к сетям энергокомпании, номинальный класс напряжения которых составляет 35 кВ и выше;
- копия документа, подтверждающего право собственности или иное предусмотренное законом основание на объект капитального строительства и /или земельный участок, на котором расположены/будут располагаться объекты заявителя, либо право собственности или иное предусмотренное законом основание на ЭПУ;
- доверенность или иные документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя, подающего заявку в сетевую компанию;
- перечень и мощность ЭПУ, которые могут быть присоединены к устройствам противоаварийной автоматики;
- копия документа, подтверждающего согласие организации, осуществляющей управление многоквартирным домом либо согласие общего собрания владельцев жилых помещений многоквартирного дома на организацию присоединения (для ЭПУ, расположенного в нежилом помещении многоквартирного дома).

2 ШАГ – ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ТП

Сетевая организация направляет Заявителю заполненный и подписанный ею проект договора в 2 экземплярах и технические условия (ТУ). Договор содержит перечень мероприятий по технологическому присоединению, сроки и обязательства сторон по их реализации, размер платы, а также положение об ответственности сторон за невыполнение своих обязательств.

Срок направления договора ТП и размер платы*

Мощность	Размер платы за ТП	Направление договора ТП
До 15 кВт включительно	550 руб.**	В течение 15 дней с даты подачи заявки на ТП
От 15 до 150 кВт включительно	Согласно тарифному решению с возможностью рассрочки на 3 года для потребителей 3 категории надежности	В течение 15 дней с даты подачи заявки на ТП
До 670 кВт включительно	Согласно тарифному решению	В течение 30 дней с даты подачи заявки на ТП
Не менее 670 кВт	Согласно тарифному решению	В течение 30 дней с даты подачи заявки на ТП
При временном ТП		
До 150 кВт включительно для передвижных объектов; по временной схеме электроснабжения	Согласно тарифному решению со строительством электрических сетей до существующих объектов сетевой компании силами заявителя	В течение 10 дней с даты подачи заявки на ТП

*Размер платы за техприсоединение определяется в соответствии с решением уполномоченного органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов.

**Плата за ТП 550 рублей устанавливается, если:

- объем мощности не превышает 15 кВт;
- расстояние от границ участка Заявителя до объектов сетевой компании заявленного класса напряжения - менее 300 метров;
- ТП предусматривается по одному источнику электроснабжения ЭПУ.

- 1 раз в три года для одного лица

***Согласование технических условий с системным оператором необходимо только в отношении присоединения ЭПУ, максимальная мощность которых превышает 5 МВт или увеличивается на 5 МВт и выше.

3 ШАГ – ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ

Сетевая компания выполняет работы **до границ** земельного участка Заявителя, где расположены его ЭПУ.

Заявитель выполняет мероприятия **в границах** своего земельного участка, на котором расположены ЭПУ.

Срок осуществления мероприятий

Мощность	Выполнение работ, осмотр ЭПУ, получение актов готовности
До 15 кВт включительно	4-6 месяцев с даты заключения договора ТП
От 15 кВт до 150 кВт включительно	4-6 месяцев с даты заключения договора ТП
До 670 кВт включительно	4 месяца - 1 год с даты заключения договора ТП
От 670 кВт	1-2 года
При временном ТП	
До 150 кВт включительно для передвижных объектов или по временной схеме электроснабжения.	15 рабочих дней, при этом заявитель самостоятельно выполняет мероприятия по возведению новых энергообъектов.

О выполнении своей части работ технических условий заявитель должен уведомить сетевую организацию с приложением документов:

- на электронной почте: om1997@mail.ru ;
- при очном визите в пункт обслуживания потребителей;
- по почте РФ.

*Если ЭПУ вводное устройство до 1000 В, то к уведомлению прикладываются :

- копии сертификатов соответствия на электрооборудование;
- технические паспорта оборудования;
- копии разделов проектной документации (если в соответствии с законодательством РФ градостроительной деятельности требуется разработка проекта и ранее проектная документация не предоставлялась).

4 ШАГ – ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУ

Специалисты сетевой компании согласовывают время проверки выполнения Технических условий и осмотра ЭПУ. Если при проверке выявляются несоответствия, сетевая организация предоставляет информацию об обнаруженных нарушениях и рекомендации по их устранению.

Если работы Заявителем проведены в соответствии с техническими условиями, ему выдаются:

- акт осмотра (обследования) электроустановок;
- акт о выполнении ТУ, согласованный с соответствующим субъектом оперативно-диспетчерского управления;

акт допуска прибора учета к эксплуатации.

ЭПУ до 150 кВт (по одному источнику электроснабжения) и при временном технологическом присоединении – осмотр присоединяемых ЭПУ органом федерального государственного энергетического надзора не проводится.

В случаях осуществления ТП к электрическим сетям классом напряжения до 10 кВ включительно Заявителю с максимальной мощностью от 150 до 670 кВт (по одному источнику электроснабжения) необходимо в течение 5 дней со дня подписания акта осмотра направить в орган федерального государственного энергетического надзора уведомление о проведении сетевой организацией осмотра электроустановки заявителя (содержание информации в уведомлении определено законодательством РФ).

Сетевая организация осуществляет фактическую подачу электроэнергии на ЭПУ Заявителя.

После получения от сетевой организации актов Заявитель должен подписать их и вернуть по 1 экземпляру в сетевую организацию:

- акт об осуществлении технологического присоединения;
- акт разграничения границ балансовой принадлежности;
- акт эксплуатационной ответственности сторон.

5 ШАГ – ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ЭНЕРГОСНАБЖЕНИЯ

Для начала электроснабжения Заявителю необходимо:

- заключить договор энергоснабжения с энергосбытовой организацией, в соответствии с которым энергосбытовая компания обязана урегулировать вопросы по передаче электроэнергии с сетевой компанией в интересах потребителя.

Или

- заключить договор оказания услуг по передаче электрической энергии с сетевой организацией и договор купли-продажи электроэнергии с энергосбытовой организацией.

Форма и способ подачи заявки

1. ЗАЯВЛЕНИЕ

о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета

от Места для ввода даты.

№

На основании указанных ниже сведений прошу согласовать (отметить в ячейке):

<input type="checkbox"/>	место установки прибора учета
<input type="checkbox"/>	схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета
<input type="checkbox"/>	метрологические характеристики прибора учета

1. Фамилия

Имя Отчество

2. Документ, удостоверяющий личность

(в соответствии с законодательством РФ)

Паспорт:

серия _____ номер _____ дата выдачи _____

или сведения об ином документе _____

3. Адрес для направления почтовой

Индекс _____ Область _____
 Район _____ Населенный пункт _____
 Адрес _____

корреспонденции

4. Контактные
данные

Номер телефона _____
E-mail _____

5. Энергопринимающие устройства, для которых планируется установка или замена системы учета либо прибора учета, входящего в состав измерительного комплекса или системы учета

Место нахождения:

Индекс _____ Область _____
Район _____ Населенный пункт _____
Адрес _____

Технические характеристики:

Величина максимальной мощности, кВт _____
Класс напряжения линий электропередач, к которым присоединены энергопринимающие устройства, кВ _____
Категория надежности электроснабжения _____

2. ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

Общая информация по передаче электрической энергии

Передача электрической энергии – одна из основных услуг ООО «Профит», которая осуществляется в рамках заключенных с клиентами договоров.

Здесь Вы можете ознакомиться с порядком оказания услуг по передаче электроэнергии и нормативными документами, регламентирующими данную деятельность.

Недискриминационный доступ к услугам по передаче электрической энергии предусматривает обеспечение равных условий предоставления указанных услуг их потребителям независимо от организационно-правовой формы и правовых отношений с лицом, оказывающим эти услуги.

Потребителями услуг по передаче электрической энергии являются лица, владеющие на праве собственности или на ином законном основании энергопринимающими устройствами и (или) объектами электроэнергетики, технологически присоединенные в установленном порядке к электрической сети, субъекты оптового рынка электрической энергии, осуществляющие экспорт (импорт) электрической энергии, а также энергосбытовые организации и гарантирующие поставщики в интересах обслуживаемых ими потребителей электрической энергии.

Схема взаимодействия участников по передаче электроэнергии.

Все взаимодействия регламентируются комплексом нормативно-правовой документации.

Субъекты розничных рынков.

- потребители электрической энергии;
- гарантирующие поставщики;
- энергосбытовые организации;
- энергоснабжающие организации;
- исполнители коммунальных услуг;
- сетевые организации и иные владельцы объектов электросетевого хозяйства;
- производители (поставщики) электрической энергии, продажа которой не осуществляется на оптовом рынке;

- системный оператор и иные субъекты оперативно-диспетчерского управления в технологически изолированных территориальных электроэнергетических системах.

Точка поставки на розничном рынке – место в электрической сети на границе балансовой принадлежности энергопринимающих устройств (ЭУ) покупателя (продавца) электроэнергии (либо лица, в интересах которых они покупают или продают электроэнергию), которое является местом исполнения обязательства по поставке электрической энергии и (или) оказанию услуг.

Энергоснабжающая организация - субъект розничного рынка, совмещающий продажу потребителям произведённой или купленной электроэнергии с деятельностью по её передаче.

Гарантирующий поставщик. В соответствии с Федеральным законом «Об электроэнергетике» в каждом регионе должен быть гарантирующий поставщик, на которого возложена миссия обеспечения электроснабжения потребителей в сложных условиях реформирования. Это коммерческая организация, обязанная заключить договор купли-продажи электроэнергии с любым обратившимся к нему потребителем (ст. 3 ФЗ «Об электроэнергетике»).

2.1 Контроль показателей качества электрической энергии в точках присоединения энергопринимающих установок потребителя электроэнергии к электрическим сетям сетевой организации:

Потребитель:

Юридическое или физическое лицо, а также предприниматель без образования юридического лица, имеющие на праве собственности или на ином законном основании энергопринимающие устройства, технологически присоединенные (в том числе опосредованно) в установленном порядке к электрическим сетям ООО «Профит» и согласно условиям заключенных договоров энергоснабжения, с которыми предусмотрено обеспечение оказания услуг по передаче электрической энергии.

Основание реализации процесса:

Оценка качества поставляемой потребителю электрической энергии.

Условия реализации процесса:

В соответствии с периодичностью, установленной техническими регламентами и иными нормативными документами.

Форма и способ подачи заявки:

Заявление потребителем не подается.

Результат реализации процесса:

Протокол контроля качества электрической энергии.

Срок реализации процесса ООО «Профит»:

В соответствии с установленными требованиями технических регламентов и иных нормативных документов, а также требованиями внутренних нормативных документов Общества.

Порядок определения стоимости:

Плата не взимается в соответствии с действующим законодательством РФ.

Ссылка на нормативный правовой акт:

ГОСТ 32144-2013. Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения; ГОСТ 32145-2013. Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения.

2.2 Тарифы на услуги по передаче электроэнергии

Индивидуальный тариф на услуги по передаче электрической энергии по сетям ООО «Профит» для взаиморасчетов с Публичным Акционерным обществом «Межрегиональная Распределительная Сетевая Компания Центра и Приволжья» (филиал «Нижновэнерго») В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2004 года № 861 тарифы на услуги по передаче электрической энергии устанавливаются с учетом использования потребителями указанных услуг мощности электрической сети, к которой они технологически присоединены. Величина заявленной мощности определяется в отношении каждой точки присоединения и не может превышать присоединенную мощность в соответствующей точке присоединения к сети этого потребителя услуг. Потребитель услуг не менее чем за 8 месяцев до наступления очередного периода регулирования тарифов должен уведомить сетевую организацию о величине заявленной мощности на предстоящий календарный год. Тарифы на услуги по передаче электрической энергии устанавливаются в соответствии с Основами ценообразования в отношении электрической и тепловой энергии в Российской Федерации и Правилами государственного регулирования и применения тарифов на электрическую и тепловую энергию в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 26 февраля 2004 №10.

С 1 января 2017 года по 30 июня 2017 года		
НАИМЕНОВАНИЕ	ЕДИНИЦА ИЗМЕРЕНИЯ	РАЗМЕР СТАВКИ
Одноставочный тариф	Руб./кВт.ч.	0,62185
Двухставочный тариф		
Ставка на содержание электрических сетей	Руб./кВт.ч. в месяц	156859,87
Ставка на оплату технологического расхода (потерь) электрической энергии на её передачу	Руб./кВт.ч.	144,53
С 1 июля 2017 года по 31 декабря 2017 года		
НАИМЕНОВАНИЕ	ЕДИНИЦА ИЗМЕРЕНИЯ	РАЗМЕР СТАВКИ
Одноставочный тариф	Руб./кВт.ч.	0,62219
Двухставочный тариф		
Ставка на содержание электрических сетей	Руб./кВт.ч. в месяц	156859,87

Ставка на оплату технологического расхода (потерь) электрической энергии на её передачу	Руб./кВт.ч.	144,87
---	-------------	--------

2.3 Информация об отпуске электроэнергии в сеть и отпуске электроэнергии из сети сетевой компании по уровням напряжений, используемых для ценообразования, потребителям электрической энергии и территориальным сетевым организациям, присоединенным к сетям сетевой организации ООО «Профит».

Баланс электрической энергии по сетям ВН, СН I, СН II и НН

№ п/п	Показатели	Базовый период 2016г.					Период регулирования 2018г.				
		всего	ВН	СН I	СН II	НН	всего	ВН	СН I	СН II	НН
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Поступление эл.энергии в сеть, всего	17,436			17,436	9,977	17,436			17,436	9,977
1.1	из смежной сети, всего										
	в том числе из сети										
	ВН										
	СН I										
	СН II					9,977					9,977
1.2.	от электростанций ПЭ (ЭСО)										
1.3	от других поставщиков (в т.ч. с оптового рынка)	17,436			17,436		17,436			17,436	
1.4	поступление эл.энергии от других организаций										
2	Потери электроэнергии в сети	1,053			0,958	0,095	1,053			0,958	0,095
	то же в % (п.2 / п.1)	6,04			5,496	0,952	6,04			5,496	0,952
3	Расход электроэнергии на производственные и хозяйственные нужды										
4	Полезный отпуск из сети	16,382			16,477	9,882	16,382			16,477	9,882
4.1	в т.ч. собственным потребителям ЭСО	0,773				0,773	0,773				0,773
	из них:										
	потребителям, присоединенным к центру питания										
	на генераторном напряжении										
4.2	потребителям оптового рынка										
4.3	сальдо переток в другие организации	15,609			6,244	9,365	15,609			6,244	9,365

Электрическая мощность по диапазонам напряжения ООО
«Профит»

№ п/п	Показатели	Базовый период 2015 г.					Период регулирования 2017г.				
		всего	ВН	СН I	СН II	НН	всего	ВН	СН I	СН II	НН
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Поступление эл.энергии в сеть, всего	5,41			5,41	3,19	5,41			5,41	3,19
1.1	из смежной сети, всего										
	в том числе из сети										
	ВН										
	СН I										
	СН II										
1.2	от электростанций ПЭ (ЭСО)					3,19					3,19
1.3	от других поставщиков (в т.ч. с оптового рынка)	5,41			5,41		5,41			5,41	
1.4	поступление эл.энергии от других организаций										
2	Потери мощности в сети	0,3267			0,2868	0,04	0,3267			0,28	0,04
	то же в % (п.2 / п.1)	6,04			5,61	0,749	6,04			5,61	0,749
3	Расход электроэнергии на производственные и хозяйственные нужды										
4	Полезный отпуск из сети	5,083			4,9332	3,15	5,0833			4,93	3,15
4.1	в т.ч. собственным потребителям ЭСО	0,3663				0,3663	0,366				0,366
	из них:										
	потребителям, присоединенным к центру питания										
	на генераторном напряжении										
4.2	потребителям оптового рынка										
4.3	сальдо переток в другие организации	4,7175			1,8873	2,83	4,7175			1,8873	2,83

2.4. Информация об объеме недопоставленной в результате **аварийных отключений** электрической энергии Аварийных отключений в 2016 году не было.

2.4.1 Информация о сводных данных об аварийных отключениях в месяц по границам территориальных зон деятельности организации, вызванных авариями или внеплановыми отключениями объектов электросетевого хозяйства, с указанием даты аварийного отключения объектов

2.5 КОММЕРЧЕСКИЙ УЧЕТ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ:

. Общая информация

Коммерческий учет - процесс измерения объемов электрической энергии и значений электрической мощности, сбора и обработки результатов измерений, формирования расчетным путем на основании результатов измерений данных о количестве произведенной и потребленной электрической энергии (мощности) в соответствующих группах точек поставки, а также хранения и передачи указанных данных.

Порядок осуществления коммерческого учета сетевыми организациями.

Сетевая организация обеспечивает сбор данных коммерческого учета электрической энергии на границах балансовой принадлежности своих электрических сетей и энергопринимающих устройств потребителей, производителей электрической энергии и смежных сетевых организаций, а также на границах зоны деятельности гарантирующего поставщика и в соответствии с договорами оказания услуг по передаче электрической энергии представляет данные об учтенных величинах переданной электрической энергии и потерях электрической энергии лицам, электрические сети (энергопринимающие устройства, энергетические установки) которых присоединены к электрическим сетям указанной сетевой организации, и (или) обслуживающим их гарантирующим поставщикам (энергосбытовым организациям).

Смежные сетевые организации, иные законные владельцы электрических сетей, потребители (обслуживающие их организации) и производители электрической энергии, чьи энергопринимающие устройства (энергетические установки) имеют непосредственное присоединение к электрическим сетям сетевой организации, представляют такой сетевой организации показания расчетных приборов учета, расположенных в границах балансовой принадлежности их электрических сетей (энергопринимающих устройств) с соблюдением формы и периодичности представления, определенных в договорах оказания услуг по передаче электрической энергии. Форма представления показаний расчетных приборов учета должна соответствовать типам приборов учета, которыми в соответствии с настоящим разделом обордуются точки поставки на розничном рынке.

Сетевые организации вправе проводить проверки соблюдения потребителями условий заключенных договоров, определяющих порядок учета поставляемой электрической энергии, а также наличия у потребителей оснований для потребления электрической энергии.

Смежные сетевые организации, иные законные владельцы электрических сетей, потребители и производители электрической энергии также должны обеспечивать беспрепятственный доступ представителей сетевой организации к приборам учета, расположенным в границах балансовой принадлежности их электрических сетей, для целей осуществления проверки состояния таких приборов учета и снятия проверочных (контрольных) показаний.

Сетевая организация осуществляет контрольные проверки приборов учета не реже 1 раза в полгода, если договором оказания услуг по передаче электрической энергии не установлено иное.

Нормативные документы

Взаимоотношения потребителей с субъектами электроэнергетики по вопросам учета электроэнергии на розничных рынках электроэнергии регулируются следующими нормативными актами:

Правила учета электроэнергии, утвержденные Минтопэнерго России, Минстроем России. Зарегистрированы в Минюсте России 24 октября 1996 г. N 1182.

Типовая инструкция по учету электроэнергии при ее производстве, передаче и распределении, РД № 34.09.101-94, утв. Минтопэнерго России 02.09.1994

Правила устройства электроустановок (ПУЭ), оформленные в период с 31 августа 1985 года по 30 декабря 1997 года и согласованные в необходимой части с Госстроем России и Госгортехнадзором России, 7-е издание, издательство НЦ ЭНАС

Правила технической эксплуатации электрических станций и сетей. РД 34.20.501-95, утв. Министерством топлива и энергетики РФ 24.08.1995, 15-е издание

Утверждено
Директором
ООО «Профит»
Б.В. Удалов



ПАСПОРТ № 2
УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ООО «Профит».

составление актов технологической или аварийной брони

Круг Заявителей: юридические и физические лица, ограничение режима потребления электрической энергии (мощности) которых может привести к возникновению угрозы жизни и здоровью людей, экологической безопасности, безопасности государства и (или) необратимому нарушению непрерывных технологических процессов, используемых в производственном цикле.

Размер платы за предоставление услуги (процесса): без взимания платы

Условия оказания услуги (процесса): технологическое присоединение

Порядок оказания услуги (процесса): согласно Постановлению Правительства РФ № 861 от 27.12.2004г.

Этап	Содержание/Условие этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	ссылка на нормативный правовой акт
1 направление (в том числе через гарантирующую организацию), с которым заявителем заключен договор энергоснабжения) заявителем проекта акта согласования технологической и (или) аварийной брони в 2 экземплярах	необходимость избежать ограничения режима потребления эл.энергии (мощности), которое может привести к возникновению угрозы жизни и здоровью людей, экологической безопасности, безопасности государства и (или) необратимому нарушению непрерывных технологических процессов, используемых в производственном цикле; необходимость изменения акта согласования технологической и (или) аварийной брони	первичная обработка обращения (проекта акта)	при очном общении не более 30 минут при поступлении по почте – передача заявки в профильное подразделение в течение 1 дня	Постановление Правительства РФ № 861 от 27.12.2004 г.
	предоставление заявителем всех требуемых законодательством сведений и документов / проверка соблюдения требований к полноте указанных сведений и приложенных к заявке документов	основная обработка обращения (проекта акта)	1 рабочий день с даты получения заявки и пакета документов в при очном общении 2 рабочих дня с даты регистрации письма с заявкой и пакетом документов в при получении заявки по почте или посредством официального сайта	Постановление Правительства РФ № 861 от 27.12.2004 г.

2	подписание акта согласования технологической и (или) аварийной брони	подписание и направление проекта акта согласования технологической и (или) аварийной брони заявителю	направление подписанного акта согласования технологической и (или) аварийной брони заявителю	в течение 10 рабочих дней со дня получения проекта акта от заявителя	Постановление Правительства РФ № 861 от 27.12.2004 г.

Контактный телефон пункт обслуживания клиентов 8(312) 2-78-63-08

Приложение № 1
к Регламенту обслуживания Потребителей
ООО «Профит».

Утверждено
Директором

ООО «Профит»

Б.В. Удалов



**ПАСПОРТ №3
УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ООО «Профит»**

Снятие контрольных показаний приборов учета.

Потребитель: Гарантирующий поставщик, энергосбытовая организация, юридические лица и физические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): без взимания платы

Условия оказания услуг (процесса): наличие договора оказания услуг по передаче электроэнергии

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/условие этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативно правовой акт
1	Разработка плана-графика проведения контрольного снятия показаний приборов учёта.	1. Разработка плана-графика проведения контрольного снятия показаний расчетных приборов учета (контрольное снятие показаний). С учетом того, что контрольное снятие показаний осуществляется не чаще 1 раза в месяц. 2. Доведение плана-графика проведения контрольного снятия показаний до сведения гарантирующего поставщика (энергосбытовой организации).			п.169 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442

2	Визуальный осмотр узла учета потребителя перед снятием контрольных показаний прибора учета.	Условие этапа – осуществление потребителем допуска сотрудника сетевой организации к электроустановке. Содержание этапа: 1. Допуск к электроустановке. 2. Проверка наличия и целостности пломб на элементах узла учета. 3. Проверка правильности вращения счетного механизма или наличия мерцания индикатора. 4. Проверка целостности кожуха электросчетчика, состояния табло отображения информации (показаний) электросчетчика.	Визуально.	В день проведения снятия контрольных показаний приборов учета, не чаще 1 раза в месяц.	
3	Проведение снятия контрольных показаний приборов учета.	Условие этапа – отсутствие нарушений при визуальном осмотре узла учета потребителя. Содержание этапа: Снятие профилей мощности с приборов учета электрической энергии с указанием наименования потребителя, данных электросчетчика и показаний.	Письменно. Акт контрольного снятия показаний приборов учета электрической энергии.	В день проведения снятия контрольных показаний приборов учета.	п. 171 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442
4	Составление Акта об отказе в доступе.	Условие этапа – недопуск потребителем представителя сетевой организации к расчетным приборам учета (измерительным комплексам) Содержание этапа: Составление Акта об отказе в доступе, в котором указывается дата и время, когда произошел факт недопуска, адрес энергопринимающих устройств на которые установлены расчетные приборы учета и обоснование необходимости допуска..	Письменно. Акт об отказе в доступе.	В день недопуска потребителем представителя сетевой организации к расчетным приборам учета (измерительным комплексам)	п. 170 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442

5	Повторное составление Акта об отказе в доступе.	Условие этапа – повторный недопуск потребителем представителя сетевой организации к расчетным приборам учета (измерительным комплексам) Содержание этапа: 1. Составление Акта об отказе в доступе. 2. Передача гарантирующему поставщику (энергосбытовой организации) для проведения расчетов в соответствии п.178 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442	Письменно. Акт об отказе в доступе.	В день повторного недопуска потребителем представителя сетевой организации к расчетным приборам учета (измерительным комплексам)	п.170, 178 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442
---	---	---	--	--	--

Утверждено
Директором
ООО «Профит»
Б.В. Удалов



ПАСПОРТ №4
УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ООО «Профит».

Согласование места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета.

Потребитель: юридические и физические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): без взимания платы

Условия оказания услуг (процесса): наличие технологического присоединения к сетям ООО «Профит»

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание / Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Подача письменного запроса на согласование места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета	Условие – наличие документов, подтверждающих право собственности на электроустановку. Содержание запроса: - реквизиты и контактные данные лица, направившего запрос, включая номер телефона; - место нахождения и технические характеристики энергопринимающих устройств, в отношении которых лицо, направившее запрос, имеет намерение установить или заменить систему учета либо прибор учета, входящий в состав измерительного комплекса или системы учета; - метрологические характеристики прибора учета и измерительных трансформаторов тока - предлагаемые места	Письменный		П.148 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)

		установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета.			
2.	Согласовани е	Условие – наличие запроса. Содержание: согласование места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета	Письменн о	В течение 15 рабочих дней со дня получения запроса от собственника энергопринимающих устройств	п.148 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)

Утверждено
Директором
ООО «Профит»
Б.В. Удалов



ПАСПОРТ №5
УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ООО «Профит»

полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии в случае невыполнения

потребителем договора энергоснабжения в части оплаты за потребленную электроэнергию.

Потребитель: Физические и юридические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): согласно утвержденному прейскуранту

Условия оказания услуг (процесса): наличие уведомления на ограничение режима потребления электрической энергии физического или юридического лица.

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 гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации	1. Проверка правильности заполнения уведомления 2. Принятие и регистрация уведомления 3. Выдача наряда на производство работ	Письменно	Не менее 10 дней до заявляемой даты введения ограничения режима потребления	п.7 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.05.2012г. №442 (в последней редакции).
2	Производство работ по ограничению режима потребления	1. Доставка бригады 2. Проверка схемы подключения 3. Производство работ по ограничению 4. Составление акта ограничения		Согласно сроку, указанному в уведомлении на ограничение	Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденные постановлением Правительства РФ от 04.05.2012г

					№442 (в последней редакции)
3	Окончательное оформление документов	Передача физическому или юридическому лицу акта ограничения потребления электрической энергии.	Письменно	В течении 1 рабочего дня с момента подписания акта	п.13 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.05.2012г. №442 (в последней редакции).
4	Расчет с гарантирующим поставщиком, энергосбытовой организацией за выполненные работы	Подготовка акта выполненных работ и счета – фактуры и передача физическому или юридическому лицу.	Письменно	В месяце, следующем за расчетным месяцем.	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012г. №442 (в последней редакции).



ПАСПОРТ №6
УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ООО «Профит».

Допуск в эксплуатацию прибора учета (измерительного комплекса).

Потребитель: физические лица, юридические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): без взимания платы

Условия оказания услуг (процесса): наличие технологического присоединения к сетям ООО «Профит и договора оказания услуг по передаче электроэнергии

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/условие этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативно правовой акт
1	Подача заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета заявителя.	Содержание заявки: - реквизиты заявителя; - место нахождения энергопринимающих устройств, в отношении которых установлен прибор учета, допуск в эксплуатацию которого планируется осуществить; - номер договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), - предлагаемые дата и время проведения процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию, которая не может быть ранее 5 рабочих дней и позднее 15 рабочих дней со дня направления заявки; - контактные данные, включая номер телефона; - метрологические характеристики прибора	Письменно		п.153 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)

		учета и измерительных трансформаторов (при их наличии), в том числе класс точности, тип прибора учета и измерительных трансформаторов (при их наличии).			
2	Согласование даты допуска прибора учета в эксплуатацию.	<p>1. Рассмотрение предложенных заявителем даты и времени проведения процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию и согласование ее.</p> <p>2. В случае невозможности исполнения заявки в указанный заявителем срок согласование с заявителем иных даты и времени проведения процедуры допуска в эксплуатацию установленного прибора учета.</p> <p>3. Уведомление гарантирующего поставщика (энергосбытовой организации), собственника прибора учета и собственника энергопринимающих устройств о дате, времени и месте проведения процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию с указанием сведений, содержащихся в заявке.</p>	<p>Письменно предложено о новой дате времени.</p> <p>Письменно .</p>	<p>Не позднее 7 рабочих дней со дня получения заявки.</p> <p>В течение 3 рабочих дней со дня получения заявки.</p>	п.153 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)
3	Техническая проверка.	<p>Условие – осуществление заявителем допуска к электроустановке, подготовка рабочего места (проведение организационных и технических мероприятий по электробезопасности). Содержание: 1. Допуск к работе. 2. Проверка места</p>		<p>Не ранее 5 рабочих дней и не позднее 15 рабочих дней со дня поступления заявки</p>	п.153,154 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями).

	<p>установки и схемы подключения прибора учета (в том числе проверка направления тока в 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>			
4	<p>Составление Акта допуска прибора учета в эксплуатацию</p> <p>Условие – отсутствие замечаний в ходе выполнения 3 этапа. Содержание: 1. Составление Акта в соответствии с п.154 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)</p> <p>2. Направление копии акта лицам, не явившимся для участия в процедуре допуска прибора учета в эксплуатацию.</p>	Письменно	<p>По окончании и технической проверки.</p> <p>В течение 2 рабочих дней со дня проведения технической проверки.</p>	<p>пп.154 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)</p>

Утверждено
Директором
ООО «Профит»
Б.В. Удалов



ПАСПОРТ № 7
УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ООО «Профит»

Прием показаний приборов учета от потребителей

Потребитель: физические лица, юридические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): без взимания платы

Условия оказания услуг (процесса): наличие технологического присоединения к сетям ООО «Профит», договора оказания услуг по передаче электроэнергии и договора энергоснабжения.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/условие этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативно правовой акт
1	Прием показаний приборов учета от потребителей	Осуществляется в сроки, указанные в договоре энергоснабжения, заключенном между гарантирующей организацией (энергосбытовой организацией) и потребителем	Письменно (на бланке установленного образца) с подписью ответственного лица, либо по телефонам и электронным адресам с последующим письменным подтверждением		п.161,163 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442(с изменениями)

Утверждено
Директором
ООО «Профит»
Б.В. Удалов



ПАСПОРТ №8
УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ООО «Профит»

Составление и выдача актов безучетного и бездоговорного потребления электроэнергии.
Потребитель: юридические и физические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): без взимания платы

Условия оказания услуг (процесса): наличие технологического присоединения к сетям ООО «Профит» и выявление безучетного или бездоговорного потребления электроэнергии.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Составление Акта о неучтенном (безучетном, бездоговорном) потреблении электрической энергии.	Условие этапа – наличие выявленного безучетного либо бездоговорного потребления электроэнергии. Содержание этапа: Составление по факту выявленного безучетного или бездоговорного потребления электрической энергии акта о неучтенном потреблении электроэнергии. Подписание составленного акта.	Письменно	В день выявления безучетного либо бездоговорного потребления электроэнергии.	п. 192, 193 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)

2	Ограничение режима потребления электроэнергии	При выявлении фактов бездоговорного потребления электрической энергии, в отношении лиц, его осуществляющих, вводится в установленном порядке полное ограничение режима потребления электрической энергии.	Отключение токоприемников	В день выявления бездоговорного потребления электроэнергии.	п.121 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)
3	Выполнение расчета объема безучетного потребления электроэнергии	Расчет объема безучетного потребления электрической энергии производится с применением расчетных способов в порядке, установленном действующим законодательством	Письменно	Расчет объема осуществляется сетевой организацией в течение 2 рабочих дней со дня составления акта о неучтенном потреблении электрической энергии.	- Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) - Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 №354
4	Выполнение расчета объема бездоговорного электропотребления.	Объем бездоговорного потребления электрической энергии производится с применением расчетных способов в порядке, установленном действующим законодательством	Письменно	Расчет объема осуществляется сетевой организацией в течение 2 рабочих дней со дня составления акта о неучтенном потреблении электрической энергии.	- Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) - Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 №354

5	Выполнение расчета стоимости бездоговорного потребления электроэнергии.	расчет стоимости объема бездоговорного потребления электроэнергии производится по тарифам, нерегулируемым ценам, определенным за расчетный период, в котором составлен акт о неучтенном потреблении электроэнергии, в соответствии с указаниями законодательства РФ.	Письмен но		п.84 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)
6	Выдача Актов о неучтенном (безучетном) потреблении электроэнергии	Направление Акта о неучтенном потреблении электроэнергии вместе с расчетом объема безучетного потребления электроэнергии гарантирующему поставщику (энергосбытовой организации), обслуживающему потребителя.	Письмен но	Не позднее 3 рабочих дней с даты составле ния акта	п.192,194 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)
7	Выдача Актов о неучтенном (бездоговорном) потреблении электроэнергии	Направление Акта о неучтенном потреблении электроэнергии вместе с расчетом объема бездоговорного потребления электроэнергии и счетом для оплаты стоимости электроэнергии в объеме бездоговорного потребления лицу, осуществившему бездоговорное потребление, способом, позволяющим подтвердить факт получения	Письмен но	Не позднее 3 рабочих дней с даты составле ния акта	п.192,196 Постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)



Требования

к организации пункта обслуживания
Потребителей сетевой
организации ООО «Профит»

1. Пункт обслуживания потребителей располагается в административном здании, на территории сетевой организации ООО «Профит» по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Нартова, дом 6, корпус №8 помещение № 3, не далее 500 метров от остановки общественного транспорта.
2. Пункт обслуживания потребителей снабжен уличным указателем направления от остановок общественного транспорта к пункту обслуживания потребителей, оформленным в корпоративном стиле сетевой организации.
3. Рядом со зданием пункта обслуживания потребителей обеспечено наличие бесплатной парковки с количеством парковочных мест для потребителей более 5.
 - 3.1. Оборудован беспрепятственный вход в здание пункта обслуживания потребителей. Вход в здание оборудован специальными устройствами для людей с ограниченными возможностями (пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственное передвижение инвалидов).
 - 3.2. Обеспечена планировочная изоляция: помещение пункта обслуживания Потребителей предусматривает независимый режим работы.
 1. Пункт обслуживания потребителей снабжена информационной табличкой с логотипом сетевой организации:
 - а) на входе в здание размещена вывеска с информацией: наименование сетевой организации почтовый адрес, график работы центра обслуживания потребителей, адрес электронной почты телефон центра обслуживания потребителей и горячей линии по вопросам электроснабжения сетевой организации;
 - б) в помещении – вывески с обозначением мест очного приема потребителей, служебных помещений, не предназначенных для очного приема потребителей;
 - в) в помещении есть информация для Потребителей:
 - график работы офиса обслуживания потребителей;
 - почтовый адрес и электронный адрес официального сайта сетевой организации адрес электронной почты, телефоны центра обслуживания потребителей и горячей линии по вопросам электроснабжения сетевой организации, по которым осуществляется заочное обслуживание потребителей, территория обслуживания сетевой организации;
 - порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобы 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 и сроки ее рассмотрения, сведения, которые должны содержаться в заявке, требования к прилагаемым к ней документам;

- тарифы на услуги по передаче электрической энергии на текущий период регулирования, с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации;

- тарифы на технологическое присоединение на текущий период регулирования с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации;

- бланки типовых документов по технологическому присоединению, на оказание услуг по передаче электрической энергии и прочее;

- порядок осуществления коммерческого учета сетевыми организациями, в том числе требования к местам установки приборов учета, схемы подключения и метрологические характеристики приборов учета;

- наименование приборов учета, установку которых осуществляет сетевая организация, их стоимость и стоимость работ по их установке;

- настоящий Регламент обслуживания потребителей сетевыми организациями;

- паспорта услуг сетевой организации;

- книга жалоб и предложений.

2. Помещение пункта обслуживания потребителей оборудована противопожарной системой оповещения и сигнализации, средствами пожаротушения.

3. В помещении центра обслуживания потребителей обеспечивается наличие кулера с питьевой водой, аптечки.

4. В центре обслуживания потребителей обеспечивается безопасность потребителей и сотрудников.

5. В здании центра обслуживания потребителей обеспечивается доступ посетителей в санузлы.

6. В пункте обслуживания обеспечивается наличие мебели для использования потребителями во время ожидания.



Утверждено
Директором
ООО «Профит»
Б.В. Удалов

Основные услуги
(процессы) пункта обслуживания
потребителей сетевых организаций

№	Услуга (процесс) очного обслуживания	Срок исполнения
1	Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:	за одно посещение
1.1	прием жалобы потребителя в письменной форме	за одно посещение
1.2	прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в т.ч.:	
1.2.1	заявки на технологическое присоединение	за одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении
1.2.2	обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий	за одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений, указанных в заявлении
1.2.3	заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам	за одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений, указанных в заявлении
1.2.4	уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности	за одно посещение
1.2.5	заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии	за одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении
1.2.6	запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета	
1.2.7	заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета	
1.2.8	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета	
1.2.9	заявления на оборудование точки поставки приборами учета	
1.2.10	заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета	
1.3	прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства	за одно посещение
2	Прием показаний приборов учета электрической энергии	за одно посещение

№	Услуга (процесс) очного обслуживания	Срок исполнения
3	Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов	за одно посещение
4	Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации	за одно посещение. В случае отсутствия информации у сотрудника, осуществляющего очный приём, для предоставления консультации, сотрудник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней.
5	Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу	за одно посещение
6	Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии	за одно посещение
7	Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, а также дате и времени восстановления передачи электрической энергии, обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства	за одно посещение. При отсутствии информации у сотрудника на момент входящего посещения, сотрудник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то сотрудник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение, по форме электронного документа, или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течении 30 дней
8	Прием платежей за оказание услуг (в Центрах обслуживания потребителей)	за одно посещение
9	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в «Личный кабинет потребителя»	за одно посещение
10	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	за одно посещение

Основные услуги
(процессы) заочного обслуживания
потребителей сетевых организаций по телефону

№	Услуга (процесс) заочного обслуживания по телефону	Канал телефонной коммуникации	Срок исполнения
1	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и предоставление ответа потребителю по вопросам	Центры обработки телефонных вызовов	при телефонном вызове потребителя
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	- контактная информация сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики		
2	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом консультаций и предоставление ответа потребителю	Центры обработки телефонных вызовов	при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом.
	Прием показаний приборов учета электрической энергии		
3	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о бездоговорном и безучетном потреблении электрической энергии, а также о хищении объектов электросетевого хозяйства сетевой организации	Горячая линия по вопросам электроснабжения	при телефонном вызове потребителя
4	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии. Передача указанных сообщений оперативному персоналу сетевой организации (при необходимости)		
5	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом информации о планируемых сроках восстановления передачи электрической энергии, обеспечения соответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям	Горячая линия по вопросам электроснабжения	при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя,

№	Услуга (процесс) заочного обслуживания по телефону	Канал телефонной коммуникации	Срок исполнения
			оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом.
6	Прием обращений на голосовой «почтовый ящик» с последующей регистрацией и обработкой входящих вызовов от потребителей	Центры обработки телефонных вызовов/горячая линия по вопросам электроснабжения	при телефонном вызове потребителя
7	Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей об аварийных ситуациях в электрических сетях, ремонтных и профилактических работах в порядке и сроки установленные договором на услуги по передаче электрической энергии	Горячая линия по вопросам электроснабжения	при телефонном вызове сетевой организации
8	Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей при осуществлении технологического присоединения, оказания услуг по передаче электрической энергии и осуществлении коммерческого учета электрической энергии	Центры обработки телефонных вызовов	при телефонном вызове сетевой организации
9	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю	Центры обработки телефонных вызовов	при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то оператор предлагает направить в сетевую организацию обращение в письменной форме или по форме электронного документа
10	Информационное взаимодействие с оперативным персоналом сетевой организации при поступлении обращений по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов,	Горячая линия по вопросам электроснабжения	

№	Услуга (процесс) заочного обслуживания по телефону	Канал телефонной коммуникации	Срок исполнения
	прекращения передачи электрической энергии информации аварийных и плановых отключениях электроэнергии		
11	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	Центры обработки телефонных вызовов	при телефонном вызове сетевой организации

Основные услуги
(процессы) заочного обслуживания
потребителей в сети Интернет

№	Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
1	Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю 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	- контактная информация сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики		
2	Прием обращений потребителей с запросом 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 т.ч.:	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 классом напряжения до 10 кВ включительно для присоединения энергопринимающих устройств, максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств)		
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 сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства через интерактивные электронные формы	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

№	Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
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 безучетного/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 регистрации
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 счета на оплату услуг (по технологическому присоединению для физических лиц для присоединения энергопринимающих устройств, максимальной мощностью до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств)	Личный кабинет потребителя	В течение 15 дня 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	Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, а также дате и времени восстановления передачи электрической энергии, обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства	Личный кабинет потребителя	В течение 15 дня со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней

Структура
раздела «Потребителям» официального сайта
сетевой организации ООО «Профит»

Территория обслуживания сетевой организации	Общая информация	Перечень зон деятельности сетевой организации с детализацией по населенным пунктам и районам городов, определяемых в соответствии с границами балансовой принадлежности электросетевого хозяйства, находящегося в собственности филиала или на ином законном основании
	Техническое состояние сетей	Сведения о техническом состоянии сетей, в том числе: 1. о сводных данных об аварийных отключениях в месяц по границам территориальных зон деятельности организации, вызванных авариями или внеплановыми отключениями объектов электросетевого хозяйства, с указанием даты аварийного отключения объектов электросетевого хозяйства и включения их в работу, причин аварий (по итогам расследования в установленном порядке) и мероприятий по их устранению; 2. об объеме недопоставленной в результате аварийных отключений электрической энергии; 3. о вводе в ремонт и выводе из ремонта электросетевых объектов с указанием сроков (сводная информация).
Передача электрической энергии	Общая информация по передаче электрической энергии	Информация о передаче электрической энергии, схема взаимодействия участников по передаче электроэнергии
	Нормативные документы	Перечень актуальных нормативных документов
	Паспорта услуг (процессов)	Перечень паспортов всех услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) потребителям сетевой организацией по передаче электрической энергии
	Типовые формы документов	Формы типовых договоров на оказание услуг по передаче электрической энергии
	Тарифы на услуги по передаче электроэнергии	Тарифы на услуги по передаче электрической энергии на текущий период регулирования, с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации
	Баланс электрической энергии и мощности	1. Отпуск электроэнергии в сеть и отпуске электроэнергии из сети сетевой компании по уровням напряжений, используемых для ценообразования, потребителям электрической энергии и территориальным сетевым организациям, присоединенным к сетям сетевой организации; 2. Объем переданной электроэнергии по договорам об оказании услуг по передаче электроэнергии потребителям сетевой организации в разрезе уровней напряжений, используемых для ценообразования; 3. Потери электроэнергии в сетях сетевой организации в абсолютном и относительном выражении по уровням напряжения, используемым для целей ценообразования.

	Затраты на оплату потерь	<ol style="list-style-type: none"> 1. Затраты сетевой организации на покупку потерь в собственных сетях; 2. Уровень нормативных потерь электроэнергии на текущий период с указанием источника опубликования решения об установлении уровня нормативных потерь; 3. Перечень мероприятий по снижению размеров потерь в сетях, а также о сроках их исполнения и источниках финансирования; 4. Закупка сетевой организацией электрической энергии для компенсации потерь в сетях и ее стоимости; 5. Размер фактических потерь, оплачиваемых покупателями при осуществлении расчетов за электрическую энергию по уровням напряжения.
Технологическое присоединение	Общая информация по технологическому присоединению	Информация о процедуре технологического присоединения. Схема взаимодействия участников процесса
	Нормативные документы	Перечень актуальных нормативных документов по технологическому присоединению
	Паспорта услуг (процессов)	Перечень паспортов услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) потребителям сетевой организацией по технологическому присоединению
	Порядок выполнения мероприятий, связанных с присоединением к сетям	Порядок выполнения технологических, технических и других мероприятий, связанных с технологическим присоединением к электрическим сетям, включая перечень мероприятий, необходимых для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям, и порядок выполнения этих мероприятий с указанием ссылок на нормативные правовые акты
	Типовые формы документов	Типовые формы документов на технологическое присоединение по каждой группе заявителей
	Тарифы на технологическое присоединение	Тарифы на технологическое присоединение на текущий период регулирования, с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации
	Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения	Сведения о наличии объема свободной для технологического присоединения потребителей трансформаторной мощности с указанием текущего объема
	Сведения о поданных заявках на технологическое присоединение, заключенных договорах и выполненных присоединениях	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сведения о количестве заявок и объеме мощности, необходимом для их удовлетворения; 2. Сведения о количестве аннулированных заявок на технологическое присоединение; 3. Сведения о выполненных присоединениях и объеме присоединенной мощности; 4. Сведения о заключенных договорах об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, содержащих сведения об объеме присоединяемой мощности, сроках и плате по каждому договору;
Коммерческий учет электрической энергии	Общая информация	Общая информация о порядке осуществления коммерческого учета
	Нормативные документы	Перечень актуальных нормативных документов по осуществлению учета электрической энергии
	Паспорта процессов	Перечень паспортов всех услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) сетевой организацией по коммерческому учету
	Типовые формы документов	Типовые формы документов

	Требования к организации учета	Требования к местам установки приборов учета, схемы подключения и метрологические характеристики приборов учета без указания на товарные знаки, знаки обслуживания, фирменные наименования, патенты, полезные модели, промышленные образцы, наименования мест происхождения приборов учета или наименования производителей приборов учета
Обслуживание потребителей	Офисы обслуживания потребителей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Почтовые адреса и график работы офисов обслуживания потребителей; 2. Телефонные номера заочного обслуживания по вопросам технологического присоединения, передачи электрической энергии и осуществления коммерческого учета; 3. Электронный адрес сетевой организации для направления обращений потребителей по электронной форме; 4. Фамилии, инициалы должностных лиц, ответственных за обслуживание потребителей сетевой организации; 5. Форма записи на очный прием в офис обслуживания.
	Заочное обслуживание посредством телефонной связи (Единый центр обработки вызовов)	Телефонные номера заочного обслуживания по вопросам электроснабжения, осуществления технологического присоединения, передачи электрической энергии и осуществления коммерческого учета. Перечень вопросов, по которым потребитель может получить справочную информацию и консультацию при обращении по указанным телефонным номерам.
	Интерактивная обратная связь (Интернет-приемная)	<p>В рубрике размещаются интерактивные электронные формы с обязательной для заполнения контактной информацией и предпочтительным способом получения ответа. При направлении обеспечивается возможность прикреплять файлы с материалами по обращению.</p> <p>Электронные формы предусматриваются следующие категории обращений:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Запрос справочной информации/консультации; 2. Направить обращение, содержащее жалобу; 3. Сообщить о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии; 4. Опрос потребителей (Анкета потребителя). <p>В рубрике обеспечивается возможность получения потребителем сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в сетевую организацию в электронной форме.</p>
	Нормативные документы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечень актуальных нормативных правовых документов. 2. Регламент подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобы на действия сетевой организации. 3. Порядок работы в «Личном кабинете потребителя».
	Личный кабинет потребителя	«Личный кабинет потребителя» представляет адресную информацию потребителям, в том числе информацию о ходе прохождения этапов рассмотрения заявки потребителя и исполнения договора (поступление заявки, выдача технических условий, заключение договора, исполнение договора, фактическое присоединение).
Вопросы и ответы	В рубрике размещаются часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей, и ответы на них	

Разработала ведущий инженер-электрик

Л.Е. Тарасова