

**ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«КОРОЛЕВСКАЯ ЭЛЕКТРОСЕТЬ СК»**

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2012г.

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
(ПОКУПАТЕЛЕЙ) ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ**

(Требования к организации и осуществлению энергосбытовой  
деятельности, техническим средствам)

г. Королев Московской области, 2012г.

## Оглавление

Оглавление.....	2
ПРЕДИСЛОВИЕ.....	4
Общие положения.....	5
Область применения.....	5
Зона деятельности гарантирующего поставщика.....	7
Нормативные ссылки.....	7
Термины, определения и сокращения.....	10
Цели и задачи.....	32
Ответственность.....	33
Порядок внесения изменений в Стандарт.....	34
Организация обслуживания клиентов.....	35
Концепция клиентоориентированной политики.....	35
Организационно-нормативное обеспечение.....	36
Инфраструктура очного обслуживания.....	38
Требования к помещениям для приема клиентов.....	39
Требования к персоналу, осуществляющему прием граждан.....	40
Требования к процессам обслуживания при взаимодействии с клиентами.....	41
Общие принципы организации бизнес-процессов.....	41
Порядок осуществления действий при обслуживании клиентов.....	41
Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами.....	42
Обеспечение качества электроснабжения.....	43
Обеспечение качества клиентского обслуживания.....	43
Очное обслуживание.....	45
Организация приема клиентов по принципу «Одного окна».....	45
Менеджер клиентского зала.....	45
Менеджер (оператор) по работе с клиентами.....	47
Типовой алгоритм обслуживания клиента в клиентском зале.....	48
Действия персонала клиентского зала при образовании очередей.....	52
Типовой алгоритм обслуживания клиента на выезде.....	53
Порядок взаимодействия с гражданами-потребителями по вопросам подготовки и оформления технических документов по заявкам для выполнения электромонтажных работ, обслуживанию приборов учета, оформлению технической документации для заключения договора энергоснабжения.....	55
Принципы урегулирования конфликтов.....	56
Заочное обслуживание.....	57
Организация заочного обслуживания.....	57
Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр).....	57
Горячая линия.....	59
Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки.....	60
Интерактивное обслуживание.....	62
Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.....	62
Личный кабинет потребителя электроэнергии.....	67
Интерактивные консультации по вопросам потребителей.....	68
Система автоинформирования.....	69
Организация обработки обращений граждан с использованием электронной почты.....	70
Требования к организации системы интерактивного обслуживания.....	71
Интерактивное обслуживание жалоб и претензий.....	71

<a href="#">Система раскрытия информации.....</a>	<a href="#">72</a>
<a href="#">Организация обратной связи с клиентами.....</a>	<a href="#">75</a>
<a href="#">Информационное обеспечение клиентов.....</a>	<a href="#">76</a>
<a href="#">Мероприятия, направленные на улучшение качества обслуживания клиентов.....</a>	<a href="#">79</a>
<a href="#">Порядок рассмотрения претензий потребителей.....</a>	<a href="#">80</a>
<a href="#">Критерии качества обслуживания и контроль и мониторинг качества обслуживания клиентов.....</a>	<a href="#">82</a>
<a href="#">Приложение 1. Порядок заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности) с потребителем (покупателем).....</a>	<a href="#">86</a>
<a href="#">Приложение 2. Порядок текущей работы с потребителями (покупателями).....</a>	<a href="#">113</a>
<a href="#">Приложение 3. Порядок ограничения / отключения режима потребления электрической энергии.....</a>	<a href="#">147</a>
<a href="#">Приложение 4. Положение о взыскании задолженности за поставленную электрическую энергию.....</a>	<a href="#">168</a>
<a href="#">Приложение 5 Инструкция оформления офисов обслуживания клиентов ОАО «Королевская электросеть СК».....</a>	<a href="#">181</a>
<a href="#">Приложение 6. Кодекс деловой этики ОАО «Королевская электросеть СК».....</a>	<a href="#">185</a>
<a href="#">Приложение 7. Рекомендации по показателям качества обслуживания клиентов.....</a>	<a href="#">192</a>
<a href="#">Приложение 8. Порядок применения расчетных способов для определения объемов потребленной электрической энергии.....</a>	<a href="#">195</a>
<a href="#">Приложение 9. Порядок расчета размера платы за коммунальную услугу по электроснабжению.....</a>	<a href="#">204</a>

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Любой бизнес может существовать и развиваться только благодаря своим клиентам. Поэтому чем больше клиентов удовлетворены качеством работы и обслуживания, тем больше шансов на успех у всей компании. В условиях нарастающей конкуренции клиентов можно привлечь только безупречным сервисным обслуживанием.

Стандарт качества обслуживания - это своего рода свод правил обращения с клиентом. Эти правила должны гарантировать, что взаимодействие с клиентом будет обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно, каждому клиенту будет гарантирована реакция на его запрос, а также удобство обслуживания. И, наконец, Стандарт качества обслуживания гарантирует компетентность услуг, предоставляемых компанией.

Стандарт содержит в себе широчайший перечень правил, устанавливающих порядок очного и заочного обслуживания потребителей-граждан и потребителей – юридических лиц, ведение переписки с клиентами, способы контроля за исполнением настоящего стандарта и многое другое.

## Общие положения

### Область применения

- 1.1.1. Настоящий стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии (далее – **Стандарт**) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами при оказании услуг в сфере энергоснабжения Открытым акционерным обществом «Королевская электросеть СК» (далее – **Общество**), обладающим статусом гарантирующего поставщика. Разработан в соответствии с требованиями Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 442 от 04 мая 2012 г. и на основе Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р53368-2009 «ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ И ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ»
- 1.1.2. Стандарт предназначен для применения всеми сотрудниками Общества.
- 1.1.3. Стандарт распространяется на взаимоотношения с потребителями - физическими лицами; юридическими лицами, в том числе исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющими организациями; предпринимателями без образования юридического лица (далее по тексту Стандарта – ИП). Стандарт не устанавливает требования к взаимодействию организаций и потребителей на оптовом рынке электроэнергии.
- 1.1.4. В целях обеспечения требований настоящего Стандарта, действия персонала регламентируются действующим законодательством и следующими локальными актами:
- *Порядок заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности) с потребителем (покупателем)* – Приложение № 1 к Стандарту;
  - *Порядок текущей работы с потребителями (покупателями)* – Приложение № 2 к Стандарту;
  - *Порядок ограничения / отключения режима потребления электрической энергии* – Приложение № 3 к Стандарту;
  - *Положение о взыскании задолженности за поставленную электрическую энергию* – Приложение № 4 Стандарту;

- **Инструкция оформления офисов обслуживания клиентов ОАО «Королевская электросеть СК»** - Приложение № 5 к Стандарту;
  - **Кодекс деловой этики ОАО «Королевская электросеть СК»** - Приложение № 6 к Стандарту;
  - **Порядок применения расчетных способов для определения объемов потребленной электрической энергии** – Приложение № 8 к Стандарту;
  - **Порядок расчета размера платы за коммунальную услугу по электроснабжению** – Приложение № 9 к Стандарту;
  - Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии, разработанная с учетом положений, указанных в п.1.1.6 Стандарта;
  - Регламенты взаимодействия структурных подразделений Общества при обслуживании клиентов;
  - Положения о деятельности структурных подразделений, обслуживающих клиентов:
    - Положение об отделе по работе с потребителями;
    - Положение о финансово-экономическом отделе;
    - др.
  - Должностные и производственные инструкции сотрудников, обслуживающих клиентов.
- 1.1.5. По инициативе Общества, а также организаций и объединений (ассоциаций), куда входит Общество, настоящий Стандарт может быть использован как основа для принятия стандартов качества обслуживания потребителей (покупателей), соглашений и других документов по саморегулированию в области электроэнергетики.
- 1.1.6. Требования настоящего Стандарта распространяются на Общество в полной мере только после учета в сбытовой надбавке Общества средств на реализацию Программы мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии. Указанная Программа разрабатывается Обществом в месячный срок с момента принятия настоящего Стандарта и утверждается приказом Управляющего директора Общества.
- 1.1.7. Организация кассы и кассового обслуживания населения будет осуществлена при наличии технической и финансовой возможности (учет в полном объеме средств на реализацию Программы мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии).

## **Зона деятельности гарантирующего поставщика**

- 1.1.8. Стандарт применяется для обслуживания клиентов (потребителей) Обществом в качестве гарантирующего поставщика.
- 1.1.9. Зона деятельности Общества в качестве гарантирующего поставщика установлена Распоряжением № 38-Р от 25.12.2009 г. Топливо-энергетического комитета Московской области и определяется:
- Границей балансовой принадлежности ОАО «Королевская электросеть», городской округ Королёв Московской области.

## **Нормативные ссылки**

- 1.2. В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
- Гражданский кодекс Российской Федерации,
  - Жилищный кодекс Российской Федерации,
  - Налоговый кодекс Российской Федерации,
  - Федеральный Закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»
  - Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
  - Федеральный Закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
  - Федеральный Закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
  - Федеральный Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
  - Постановление Правительства Российской Федерации от 04 мая 2012 г. № 442 «Об утверждении Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики», включая:
    - Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии и мощности (далее по тексту Стандарта – **Основные положения**);

- Правила полного и(или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (далее по тексту Стандарта – **Правила ограничения**)
- Постановление Правительства Российской Федерации от 29 мая 2002 г. №364 «Об обеспечении устойчивого газо- и энергоснабжения финансируемых за счет средств федерального бюджета организаций, обеспечивающих безопасность государства»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. «Об утверждении стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии» (далее по тексту Стандарта – **Стандарты раскрытия информации**)
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 854 «Об утверждении [Правил](#) оперативно-диспетчерского управления в электроэнергетике»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, ...», включая:
  - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг (далее по тексту Стандарта – **Правила недискриминационного доступа**),
  - Правила недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг,
  - Правила недискриминационного доступа к услугам администратора торговой системы оптового рынка и оказания этих услуг;
  - Правила 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 (далее по тексту Стандарта – **Правила технологического присоединения**)
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (далее по тексту Стандарта – **Правила определения нормативов потребления**)



- Постановление Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее по тексту Стандарта – **Правила предоставления коммунальных услуг**)
- Постановление Правительства РФ от 29 декабря 2011 года №1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике» (далее по тексту Стандарта – **Основы ценообразования**);
- Постановление Правительства РФ от 29 декабря 2011 года №1179 «Об определении и применении гарантирующими поставщиками нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность)» (далее по тексту Стандарта – **Правила применения нерегулируемых цен**);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2012 г. № 124 «О Правилах обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг» (далее по тексту Стандарта – **Правила заключения коммунальных договоров**)
- Правила учета электрической энергии (утв. Минтопэнерго Российской Федерации и Минстроем Российской Федерации 19, 26 сентября 1996г.);
- Приказ Минэнерго Российской Федерации от 13 января 2003 г. № 6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей»;
- Приказ Федеральной Службы по тарифам Российской Федерации от 31 декабря 2010 г. № 655-э «Об определении категорий потребителей, которые приравнены к населению и которым электрическая энергия (мощность) поставляется по регулируемым ценам (тарифам)»
- ГОСТ Р 53368-2009 Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии.
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996г. № 164).
- ГОСТ 13109-97. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения от 01.01.1999г.
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв.

постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июля 2003 г. № 253-ст).

- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.1188-03; СанПиН 2.2.4.548-96; СанПиН 2.2.2.542-96.

### **Термины, определения и сокращения**

1.3. В настоящем стандарте применены термины в соответствии с Основными положениями, Правилами предоставления коммунальных услуг, Правилами недискриминационного доступа, ГОСТ Р ИСО 9000-2008, [ГОСТ 30335](#), другими документами, указанными в разделе 2 Стандарта, а также следующие термины с соответствующими определениями:

- 1.3.1. **Общество** – Открытое акционерное общество «Королевская электросеть СК»;
- 1.3.2. **Аварийная броня** – минимальный расход электрической энергии (мощности), обеспечивающий безопасное для персонала и окружающей среды состояние предприятия с полностью остановленным технологическим процессом;
- 1.3.3. **Аварийное ограничение** – ограничение режима потребления, в том числе без согласования с потребителем при необходимости принятия неотложных мер по причине возникновения (угрозы возникновения) дефицита электрической энергии и мощности и (или) недопустимых отклонений напряжения, перегрузки электротехнического оборудования и иных чрезвычайных ситуаций;
- 1.3.4. **Автоинформатор** - техническая система автоматического оповещения большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации;
- 1.3.5. **Акт допуска прибора учета** – документ о допуске в эксплуатацию прибора учета электрической энергии;
- 1.3.6. **Акт разграничения балансовой принадлежности** – документ, составленный в процессе технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) физических и юридических лиц к электрическим сетям, определяющий границы балансовой принадлежности;
- 1.3.7. **Акт разграничения эксплуатационной ответственности** – документ, составленный сетевой организацией и потребителем услуг по передаче электрической энергии в процессе технологического присоединения энергопринимающих устройств, определяющий границы

ответственности сторон за эксплуатацию соответствующих энергопринимающих устройств и объектов электросетевого хозяйства;

- 1.3.8. **Акт согласования технологической и (или) аварийной брони** – документ, подтверждающий наличие технологической и (или) аварийной брони, составленный (измененный) и согласованный в порядке, установленном [Правилами](#) недискриминационного доступа, потребителем и сетевой организацией (иным владельцем объектов электросетевого хозяйства, производителем электрической энергии (мощности)), к чьим объектам электросетевого хозяйства (энергетическим установкам) присоединены энергопринимающие устройства потребителя.
- 1.3.9. **Безоговорное потребление** – самовольное подключение энергопринимающих устройств к объектам электросетевого хозяйства и (или) потребление электрической энергии в отсутствие заключенного в установленном порядке договора, обеспечивающего продажу электрической энергии (мощности) на розничных рынках, кроме случаев потребления электрической энергии в отсутствие такого договора в течение 2 месяцев с даты, установленной для принятия гарантирующим поставщиком на обслуживание потребителей.
- 1.3.10. **Безнадежная дебиторская задолженность** – это:
- задолженность, по которой истек установленный законом срок исковой давности;
  - задолженность, взыскание которой невозможно ввиду прекращения обязательства вследствие невозможности его исполнения в силу законодательных требований,
  - задолженность юридического лица, ликвидация которого зарегистрирована в установленном законом порядке.
- 1.3.11. **Безучетное потребление** – потребление электрической энергии с нарушением установленного договором энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), договором оказания услуг по передаче электрической энергии порядка учета электрической энергии со стороны потребителя (покупателя), выразившееся во вмешательстве в работу соответствующего прибора учета (системы учета) или несоблюдении установленных договором сроков извещения об утрате (неисправности) прибора учета (системы учета), обязанность по обеспечению целостности и сохранности которого возложена на потребителя (покупателя), а также в иных действиях (бездействии) потребителя (покупателя), приведших к искажению данных о фактическом объеме потребления электрической энергии (мощности).

- 1.3.12. **Бэк-офис** – подразделения Общества, на которые возложены задачи, непосредственно не связанные с личным обслуживанием клиентов, включающие в себя:
- рассмотрение и обработку обращений клиентов, поступающих через фронт-офис,
  - оформление договоров энергоснабжения и приложений к ним,
  - организация исполнения заявок и др.
- 1.3.13. **Веб-сайт** - в компьютерной сети объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) совокупность документов частного Общества в сети Интернет. Веб-сайт Общества [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru) .
- 1.3.14. **Внутридомовые электрические сети** – являющиеся общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме электрические сети и электросетевое оборудование, предназначенные для подачи электрической энергии от централизованных электрических сетей до внутриквартирного оборудования. В жилых домах внутридомовые электрические сети включают расположенные в пределах земельного участка, на котором расположен жилой дом, а также находящиеся в жилом доме электрические сети и электросетевое оборудование;
- 1.3.15. **Внутриквартирное оборудование** – находящиеся в жилом или нежилом помещении в многоквартирном доме и не входящие в состав внутридомовых электрических сетей многоквартирного дома электрические сети и электросетевое оборудование, с использованием которых осуществляется потребление электрической энергии;
- 1.3.16. **Время исполнения услуги** – установленный законодательством или локальными актами норматив времени на исполнение услуги;
- 1.3.17. **Время обслуживания** – период времени, в течение которого клиент взаимодействует с исполнителем услуги;
- 1.3.18. **Гарантирующий поставщик электрической энергии (ГП)** - коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор купли-продажи электрической энергии с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию. По тексту Стандарта под ГП понимается Общество;
- 1.3.19. **Графики аварийного ограничения** – это:
- графики ограничения режима потребления электрической энергии (мощности), в соответствии с которыми потребители заранее уведомляются о необходимости ограничить потребление

электрической энергии (мощности) и самостоятельно выполняют технические (технологические) мероприятия, обеспечивающие снижение потребления в объемах и в периоды суток, которые указаны в уведомлении;

- графики временного отключения потребления, в соответствии с которыми без предварительного уведомления потребителей сетевая организация или системный оператор производит отключение линий электропередачи.

- 1.3.20. **Граница балансовой принадлежности** – линия раздела объектов электроэнергетики между владельцами по признаку собственности или владения на ином предусмотренном федеральными законами основании, определяющая границу эксплуатационной ответственности между сетевой организацией и потребителем услуг по передаче электрической энергии (потребителем электрической энергии, в интересах которого заключается договор об оказании услуг по передаче электрической энергии) за состояние и обслуживание электроустановок;
- 1.3.21. **Дебиторская задолженность** – задолженность потребителей за отпущенную электрическую энергию (мощность) перед Обществом (определение, применяемое для цели настоящего Стандарта и приложений к нему);
- 1.3.22. **Диспетчерская заявка** – заявка на изменение технологического режима работы или эксплуатационного состояния объекта электроэнергетики (энергопринимающего устройства), подаваемая в субъекты оперативно-диспетчерского управления в энергетике;
- 1.3.23. **Добросовестные потребители** – потребители, не имеющие задолженности по оплате электрической энергии (мощности), услуг по передаче электрической энергии и услуг, оказание которых является неотъемлемой частью процесса поставки электрической энергии потребителям, и исполняющим иные предусмотренные законодательством Российской Федерации и соглашением сторон обязательства
- 1.3.24. **Доверенность** - письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами.
- 1.3.25. **Договор** - договор энергоснабжения, договор купли-продажи, заключенный или заключаемый между гарантирующим поставщиком (Обществом) и потребителем (покупателем).
- 1.3.26. **Документы о технологическом присоединении** – документы, составляемые в процессе технологического присоединения энергопринимающих устройств (объектов электроэнергетики) к объектам электросетевого хозяйства, в том числе технические условия,

акт об осуществлении технологического присоединения, акт разграничения балансовой принадлежности электросетей, акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон;

- 1.3.27. **Домовладение** – жилой дом (часть жилого дома) и примыкающие к нему и (или) отдельно стоящие на общем с жилым домом (частью жилого дома) земельном участке надворные постройки (гараж, баня (сауна, бассейн), теплица (зимний сад), помещения для содержания домашнего скота и птицы, иные объекты);
- 1.3.28. **Допуск прибора учета в эксплуатацию** – процедура, в ходе которой проверяется и определяется готовность прибора учета, в том числе входящего в состав измерительного комплекса или системы учета, к его использованию при осуществлении расчетов за электрическую энергию (мощность) и которая завершается документальным оформлением результатов допуска.
- 1.3.29. **Единая энергетическая система России** – совокупность производственных и иных имущественных объектов электроэнергетики, связанных единым процессом производства и передачи электрической энергии в условиях централизованного оперативно-диспетчерского управления в электроэнергетике;
- 1.3.30. **Жалоба (претензия потребителя)** – направленное клиентом в адрес Общества или должностного лица Общества письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.
- 1.3.31. **Жилое помещение** – это одно из следующих помещений, предназначенное для проживания граждан:
- жилой дом, часть жилого дома;
  - квартира, часть квартиры;
  - комната;
- 1.3.32. **Жилой дом** – индивидуально-определенное здание, которое состоит из комнат, а также помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в таком здании;
- 1.3.33. **Заказ на услугу** – форма договоренности между клиентом и исполнителем услуги, определяющая юридические, экономические и технические соглашения сторон;
- 1.3.34. **Замена прибора учета** – монтаж прибора учета после демонтажа ранее установленного прибора учета в данной точке;
- 1.3.35. **Заочное обслуживание** - обслуживание потребителей без личного контакта с сотрудниками организации, в том числе по телефону, почте

или через сети Интернет. Заочное обслуживание осуществляют Контактный центр и сотрудник Общества в компетенции которого находится вопрос;

- 1.3.36. **Заявитель** – потребитель (покупатель), имеющий намерение заключить с Обществом договор энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности));
- 1.3.37. **Заявление на изменение услуг** – обращение клиента с целью присоединения к сетям энергоснабжения, изменения объема получаемых услуг, проверки приборов учета и прочее.
- 1.3.38. **Заявление о перерасчете** – письменное заявление потребителя о перерасчете размера платы за коммунальные услуги;
- 1.3.39. **Индивидуальный прибор учета** – средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), используемое для определения объема электрической энергии (мощности) в одном жилом или нежилом помещении в многоквартирном доме (за исключением жилого помещения в коммунальной квартире), в жилом доме (части жилого дома) или домовладении;
- 1.3.40. **Измерительные трансформаторы** – измерительные трансформаторы тока и (или) напряжения, соединенные между собой по установленной схеме, через которые подключены приборы учета;
- 1.3.41. **Измерительный комплекс** – совокупность приборов учета и измерительных трансформаторов, предназначенная для измерения объемов электрической энергии (мощности) в одной точке поставки;
- 1.3.42. **Инициатор введения ограничения** – Общество и /или сетевая организация, инициирующий отключение энергопринимающих устройств (электросетевого оборудования) потребителя (покупателя) по причине неисполнения последним обязательств по заключенному с инициатором введения ограничения договором;
- 1.3.43. **Интегральный прибор учета** – прибор учета, обеспечивающий учет электрической энергии суммарно по состоянию на определенный момент времени.
- 1.3.44. **Интерактивное обслуживание** – заочное обслуживание потребителей с использованием сети Интернет;
- 1.3.45. **Интернет-приемная (обратная связь)** - интерактивная приемная для потребителей на веб-сайте. Интернет-приемная может быть создана в форме Интернет-портала, т.е. совокупности веб-страниц с повторяющимся дизайном, объединенных по смыслу, навигационно и физически находящихся на одном веб-сервере;
- 1.3.46. **Исполнитель (введения ограничения)** – сетевая организация, оказывающая услуги по передаче электрической энергии в точке

(точках) поставки потребителя, в отношении которого требуется введение ограничения режима потребления,

- 1.3.47. **Исполнитель коммунальных услуг (ИКУ)** – управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищный, жилищно-строительный или иной специализированный потребительский кооператив, приобретающий электроэнергию у Общества в целях оказания коммунальной услуги электроснабжения;
- 1.3.48. **Иск** – направленное в установленном порядке в суд требование о восстановлении нарушенных прав, основанных на законодательстве или договоре;
- 1.3.49. **Категория надежности** обуславливает содержание обязательств сетевой организации по обеспечению надежности снабжения электрической энергией энергопринимающих устройств, в отношении которых заключен договор;
- 1.3.50. **Квартира** – структурно обособленное помещение в многоквартирном доме, обеспечивающее возможность прямого доступа к помещениям общего пользования в таком доме и состоящее из одной или нескольких комнат, а также помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в таком обособленном помещении;
- 1.3.51. **Клиент** – юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель (ИП), простое товарищество, владеющее на праве собственности или ином законном основании энергопринимающими устройствами, заключившее в установленном порядке договор энергоснабжения (купли-продажи) или обратившееся в Общество для заключения договора.
- 1.3.52. **Клиентский зал** – помещение, предназначенное для обслуживания и ожидания клиентов Общества и размещения информационных носителей (включает в себя зону ожидания и зону обслуживания клиентов), приходящих в офис обслуживания клиентов.
- 1.3.53. **Коллективный (общедомовой) прибор учета** – средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), используемое для определения объемов (количества) электрической энергии, поданной в многоквартирный дом;
- 1.3.54. **Коммерческий оператор (оптового рынка)** – организация, обеспечивающая хранение информации о сформированных им рыночных ценах на электрическую энергию и на мощность, а также предоставляющая указанную информацию третьим лицам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.



- 1.3.55. **Коммерческий учет электрической энергии (мощности)** – процесс измерения количества электрической энергии и определения объема мощности, сбора, хранения, обработки, передачи результатов этих измерений и формирования, в том числе расчетным путем, данных о количестве произведенной и потребленной электрической энергии (мощности) для целей взаиморасчетов за поставленную электрическую энергию и мощность, а также за связанные с указанными поставками услуги;
- 1.3.56. **Коммунальные услуги** – осуществление деятельности исполнителя коммунальных услуг по подаче потребителям коммунального ресурса, в т.ч. электрической энергии, в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений);
- 1.3.57. **Коммунальные услуги, предоставленные на общедомовые нужды** – коммунальные услуги, потребляемые в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме;
- 1.3.58. **Комната** – часть жилого дома или квартиры, предназначенная для использования в качестве места непосредственного проживания граждан в жилом доме или квартире.
- 1.3.59. **Комнатный прибор учета** – средство измерения, используемое для определения объемов (количества) потребления электрической энергии в одном жилом помещении потребителя в коммунальной квартире или в нескольких жилых помещениях, занимаемых потребителем в коммунальной квартире;
- 1.3.60. **Контакт-центр (Call-центр)** - совокупность оборудования, программного обеспечения, работников, процессов для обеспечения обслуживания потребителей по телефону;
- 1.3.61. **Контроль качества услуги (обслуживания)** – совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными требованиями;
- 1.3.62. **Контрольная пломба** – контрольная одноразовая номерная пломба, подлежащая установке по окончании проверки прибора учета;
- 1.3.63. **Контрольное снятие показаний** – проверка правильности снятия показания расчетных приборов учета;
- 1.3.64. **Контрольный прибор учета** - прибор учета, не выбранный в качестве расчетного прибора учета, показания которого используются в качестве замены показаний расчетного прибора учета при

невозможности использования последнего в случаях, установленных Основными положениями;

- 1.3.65. **Максимальная мощность** – наибольшая величина мощности, определенная к одномоментному использованию энергопринимающими устройствами (объектами электросетевого хозяйства) в соответствии с документами о технологическом присоединении и обусловленная составом энергопринимающего оборудования (объектов электросетевого хозяйства) и технологическим процессом потребителя, в пределах которой сетевая организация принимает на себя обязательства обеспечить передачу электрической энергии, исчисляемая в мегаваттах;
- 1.3.66. **Менеджер клиентского зала** – сотрудник Общества, ответственный за прием потребителей и контроль хода выполнения работ в центрах очного обслуживания потребителей;
- 1.3.67. **Менеджер (оператор) по работе с клиентами** – сотрудник Общества, осуществляющий прием клиентов после того, как они были направлены к нему менеджером клиентского зала, в рамках своих должностных обязанностей.
- 1.3.68. **Меры по урегулированию разногласий** - принимаемые Обществом при получении от потребителя протокола разногласий первоочередные действия, направленные на согласование условий Договора.
- 1.3.69. **Нарушение качества энергоснабжения** – факт перерывов в подачи электроэнергии, превышающих установленную продолжительность (подача электроэнергии ненадлежащего качества);
- 1.3.70. **Нежилое помещение (в многоквартирном доме)** – помещение в многоквартирном доме, которое не является жилым помещением и общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме;
- 1.3.71. **Необходимая валовая выручка (НВВ)** – экономически обоснованный объем финансовых средств, необходимых Обществу для осуществления регулируемой деятельности в течение расчетного периода регулирования;
- 1.3.72. **Непосредственное управление** – способ управления многоквартирным домом собственниками помещений в данном доме, при котором лица, выполняющие работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, обеспечивающие холодное и горячее водоснабжение и осуществляющие водоотведение, электроснабжение, газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах), отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления), несут ответственность перед собственниками помещений в данном доме за

выполнение своих обязательств в соответствии с заключенными договорами и нормативно-правовыми актами.

- 1.3.73. **Непредставление показаний расчетного прибора учета** – непредставление потребителем показаний расчетного прибора учета в сроки, установленные Основными положениями или в договоре;
- 1.3.74. **Нерегулируемая (свободная) цена на электрическую энергию (мощность)** – рассчитываемая в соответствии с Основными положениями и применяемая гарантирующим поставщиком (Обществом) цена на электрическую энергию (мощность) в рамках предельных уровней (ставок предельных уровней);
- 1.3.75. **Несанкционированное подключение** – подключение с нарушением установленного порядка подключения энергопринимающих устройств (электросетевого) оборудования потребителя к электрической сети или внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым электрическим сетям;
- 1.3.76. **Норматив потребления (электрической энергии)** – объем потребления электрической энергии, утверждаемый в установленном порядке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и применяемый для расчета размера платы за электрическую энергию при отсутствии приборов учета;
- 1.3.77. **Нормативные потери (электрической энергии)** в объектах электросетевого хозяйства сетевой организации – сумма величин, рассчитанных исходя из установленных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти нормативов технологических потерь электрической энергии (в процентах) в объектах электросетевого хозяйства сетевой организации по уровням напряжения, и фактических объемов электрической энергии, отпущенных в объекты электросетевого хозяйства сетевой организации соответствующего уровня напряжения;
- 1.3.78. **Обратная связь** – см. Интернет-приемная
- 1.3.79. **Обращение** - направленное клиентом в адрес Общества или должностного лица организации письменное или устное предложение, заявление или жалоба. Обращение может быть запросом о предоставлении информации и т.п.;
- 1.3.80. **Общий (квартирный) прибор учета** – средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), используемое для определения объема потребления электрической энергии в коммунальной квартире;
- 1.3.81. **Объекты электросетевого хозяйства** – линии электропередачи, трансформаторные и иные подстанции, распределительные пункты и

иное предназначенное для обеспечения электрических связей и осуществления передачи электрической энергии оборудование;

- 1.3.82. **Объекты электроэнергетики** - имущественные объекты, непосредственно используемые в процессе производства, передачи электрической энергии, оперативно-диспетчерского управления в электроэнергетике и сбыта электрической энергии, в том числе объекты электросетевого хозяйства;
- 1.3.83. **Ограничение режима потребления** – введение полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии потребителя, в том числе до определенного уровня;
- 1.3.84. **Одно обращение** – организация процесса обслуживания клиентов таким образом, когда большинство проблем клиентов решаются за один контакт с Обществом (очный или заочный);
- 1.3.85. **Одно окно** – организация процесса обслуживания клиентов таким образом, чтобы клиент смог получить желаемый результат по комплексу услуг от одного исполнителя Общества без непосредственного взаимоотношения с иными должностными лицами Общества;
- 1.3.86. **Оперативно-диспетчерское управление** в электроэнергетике - комплекс мер по централизованному управлению технологическими режимами работы объектов электроэнергетики и энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, если эти объекты и устройства влияют на электроэнергетический режим работы энергетической системы и включены соответствующим субъектом оперативно-диспетчерского управления в электроэнергетике в перечень объектов, подлежащих такому управлению;
- 1.3.87. **Опосредованное присоединение к электрической сети** – присоединение энергопринимающих устройств потребителя электрической энергии к электрическим сетям сетевой организации через энергетические установки производителей электрической энергии, объектов электросетевого хозяйства лиц, не оказывающих услуги по передаче электрической энергии, или бесхозяйных объектов электросетевого хозяйства, которые имеют непосредственное присоединение к сетям сетевых организаций;
- 1.3.88. **Оптовый рынок (электрической энергии и мощности)** – сфера обращения особых товаров - электрической энергии и мощности в рамках Единой энергетической системы России в границах единого экономического пространства Российской Федерации с участием крупных производителей и крупных покупателей электрической энергии и мощности, а также иных лиц, получивших статус субъекта оптового рынка и действующих на основе [правил](#) оптового рынка,

утверждаемых в соответствии Федеральным законом «Об электроэнергетике»;

- 1.3.89. **Офис (центр) обслуживания клиентов (ЦОК)** – офис, предназначенный для приема обращений клиентов по вопросам энергоснабжения и энергосбережения, в том числе энергопотребления, эксплуатации приборов учета, выполнения электромонтажных работ и лабораторных испытаний, расчетов за потребленную электроэнергию, осуществления коммунальных платежей, создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания;
- 1.3.90. **Официальное печатное издание** – печатное издание, в котором публикуются правовые акты органов государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации,
- 1.3.91. **Очное обслуживание** - обслуживание клиентов посредством личного контакта с сотрудниками организации. Очное обслуживание осуществляется в клиентском зале Общества;
- 1.3.92. **Пандус** – пологий подъем, соединяющий два разновысотных уровня без использования ступеней, предназначенный для въезда колясок на верхнюю площадку крыльца.
- 1.3.93. **Период регулирования** – период не менее 12 месяцев, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, на который рассчитываются цены (тарифы);
- 1.3.94. **Проверка прибора учета** – совокупность операций, выполняемых органами Государственной метрологической службы (другими уполномоченными органами, организациями) с целью определения и подтверждения соответствия средств измерений установленным техническим требованиям
- 1.3.95. **Покупатель** – покупатель электрической энергии, приобретающий электрическую энергию (мощность) в целях ее продажи, а также исполнитель коммунальных услуг, приобретающий электрическую энергию (мощность) в целях ее использования при предоставлении коммунальной услуги по электроснабжению, а также в случае отсутствия централизованного теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения - в целях ее использования при предоставлении коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению;
- 1.3.96. **Полное ограничение режима потребления** – временное прекращение подачи электрической энергии (мощности) потребителю;
- 1.3.97. **Потребитель** – потребитель электрической энергии, приобретающий электрическую энергию (мощность) для собственных бытовых и(или) производственных нужд;

- 1.3.98. **Потребитель с блок-станцией** – потребитель, владеющий на праве собственности или ином законном основании объектом по производству электрической энергии (мощности) и энергопринимающими устройствами, соединенными принадлежащими этому потребителю на праве собственности или ином законном основании объектами электросетевого хозяйства, по которым осуществляется передача всего или части объема электрической энергии, потребляемой указанными энергопринимающими устройствами такого потребителя;
- 1.3.99. **Предоставление услуги** – деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги;
- 1.3.100. **Прекращение обязательств по договору** – прекращение обязательств по снабжению электрической энергией (мощностью) и (или) оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) и (или) договору оказания услуг по передаче электрической энергии;
- 1.3.101. **Претензия (Общества)** - заявленное в письменной форме требование с целью восстановления нарушенных или оспоренных прав Общества посредством досудебного урегулирования спора;
- 1.3.102. **Прибор учета с измерением почасового потребления электрической энергии (интервальный прибор учета)** – прибор учета электрической энергии, позволяющий измерять почасовые объемы потребления электрической энергии, класса точности 0,5S и выше, и обеспечивающий хранение данных о почасовых объемах потребления электрической энергии за последние 90 дней и более или включенный в систему учета;
- 1.3.103. **Производитель электрической энергии (мощности) на розничном рынке** - собственник или иной законный владелец объекта по производству электрической энергии (мощности), который входит в Единую энергетическую систему России, не осуществляющий продажу электрической энергии (мощности) по данному объекту на оптовом рынке электрической энергии (мощности);
- 1.3.104. **Просроченная дебиторская задолженность** – задолженность, не оплаченная в срок, установленный Основными положениями или договором энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), заключенным с потребителем;
- 1.3.105. **Протокол разногласий** - предложение о заключении договора на иных условиях.
- 1.3.106. **Протокол урегулирования разногласий** - документ, направленный потребителю (покупателю) в случае несогласия с

протоколом разногласий, либо отдельными его пунктами, с изложением данных пунктов в предлагаемой к согласованию Обществу.

- 1.3.107. **Рампа** – конструкция, состоящая из двух металлических рельсов и обеспечивающая сообщение между двумя различными уровнями (имеющая то же назначение, что и пандус).
- 1.3.108. **Расчетный прибор учета** – прибор учета, соответствующий требованиям Основных положений, показания которого используются при определении объемов потребления (производства) электрической энергии (мощности) на розничных рынках, оказанных услуг по передаче электрической энергии, фактических потерь электрической энергии в объектах электросетевого хозяйства, за которые осуществляются расчеты на розничном рынке.
- 1.3.109. **Расчетный период** – период, единый для целей определения цен покупки и продажи электрической энергии (мощности), услуг. Расчетный период равен календарному месяцу;
- 1.3.110. **Расчетный способ определения объемов электрической энергии** – способ определения объемов электрической энергии в случаях отсутствия прибора учета, недопуска к прибору учета для целей проведения контрольного снятия его показаний, проведения проверки его состояния, а также в случаях непредоставления показаний приборов учета и выявления фактов безучетного и бездоговорного потребления электрической энергии;
- 1.3.111. **Региональная сетевая компания (РСК)** – для цели настоящего Стандарта сетевая организация, с которой Общество заключило договор об оказании услуг по передаче электрической энергии с использованием объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих другим собственникам (ТСО) и иным законным владельцам;
- 1.3.112. **Региональное диспетчерское управление (РДУ)** – филиал Системного оператора, осуществляющий оперативно-диспетчерское управление в субъекте Российской Федерации. Для Московской области региональным диспетчерским управлением является объединенное РДУ Москвы и Московской области.
- 1.3.113. **Регулируемая деятельность** – деятельность в сфере электроэнергетики, в рамках которой расчеты за поставляемую продукцию (услуги) осуществляются по ценам (тарифам), которые в соответствии с Федеральным [законом](#) "Об электроэнергетике" подлежат государственному регулированию;
- 1.3.114. **Регулирующие органы** - Федеральная служба по тарифам и органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов;

- 1.3.115. **Рекламно-информационные материалы** – печатные материалы, информирующие клиентов о товарах и услугах, предоставляемых Обществом, о порядке взаимодействия с клиентами, режиме работы офиса обслуживания клиентов и пр;
- 1.3.116. **Рекламно-информационные носители** – элементы внутреннего оформления офиса обслуживания клиентов, предназначенные для размещения рекламно-информационных материалов (такие как информационные стенды, рамки со стеклом, напольные подставки с карманами, напольные пластиковые подставки, информационные книги и т.п.);
- 1.3.117. **Решение суда** – решение суда общей юрисдикции, мировых судей – судебный акт, принимаемый только судом первой инстанции при разрешении спора по существу, т.е. либо при удовлетворении иска, либо при отказе в его удовлетворении полностью или частично;
- 1.3.118. **Розничные рынки (электрической энергии)** - сфера обращения электрической энергии вне оптового рынка с участием потребителей электрической энергии;
- 1.3.119. **Сетевые организации** - организации, владеющие на праве собственности или на ином установленном федеральными законами основании объектами электросетевого хозяйства, с использованием которых такие организации оказывают услуги по передаче электрической энергии и осуществляют в установленном [порядке](#) технологическое присоединение энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям, а также осуществляющие право заключения договоров об оказании услуг по передаче электрической энергии с использованием объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих другим собственникам и иным законным владельцам и входящих в единую национальную (общероссийскую) электрическую сеть;
- 1.3.120. **Система обслуживания клиентов** - совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления потребителям услуг надлежащего качества;
- 1.3.121. **Система учета** – совокупность измерительных комплексов, связующих и вычислительных компонентов, устройств сбора и передачи данных, программных средств, предназначенная для измерения, хранения, удаленного сбора и передачи показаний приборов учета по одной и более точек поставки;
- 1.3.122. **Системный оператор** – специализированная организация, единолично осуществляющая централизованное оперативно-диспетчерское управление в пределах Единой энергетической системы



России и уполномоченная на выдачу оперативных диспетчерских команд и распоряжений, обязательных для субъектов электроэнергетики и потребителей электрической энергии, влияющих на электроэнергетический режим работы энергетической системы, в том числе потребителей электрической энергии с управляемой нагрузкой,

1.3.123. **Смежные сетевые организации** – сетевые организации, имеющие технологическое присоединение к объектам электросетевого хозяйства друг друга (общую границу балансовой принадлежности);,

1.3.124. **Смежные субъекты розничного рынка** – потребители, производители электрической энергии (мощности) на розничных рынках, сетевые организации, имеющие общую границу балансовой принадлежности;

1.3.125. **Совет рынка** – созданная в соответствии с Федеральным законом «Об электроэнергетике» саморегулируемая организация, образованная в форме некоммерческого партнерства, объединяющая на основе членства субъектов электроэнергетики и крупных потребителей электрической энергии. Членом Совета рынка является Общество. Целями создания совета рынка являются:

- обеспечение функционирования коммерческой инфраструктуры рынка, эффективной взаимосвязи оптового и розничных рынков,
- формирование благоприятных условий для привлечения инвестиций в электроэнергетику и наличие общей позиции участников оптового и розничных рынков при разработке нормативных документов, регулирующих функционирование электроэнергетики,
- организация на основе саморегулирования эффективной системы оптовой и розничной торговли электрической энергией, мощностью, иными товарами и услугами, допущенными к обращению на оптовом и розничных рынках.

1.3.126. **Социальная норма потребления электрической энергии (мощности)** - определенное количество (объем) электрической энергии (мощности), которое потребляется населением и приравненными к нему категориями потребителей, в пределах которого и сверх которого поставки электрической энергии (мощности) осуществляются по различным регулируемым ценам (тарифам);

1.3.127. **Специалист по договорной работе** – сотрудник Общества, в функциональные обязанности которого входит подготовка оформления, изменения, расторжения, регистрация и передача на хранение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)).

- 1.3.128. **Специалист по расчетам** – сотрудник Общества, в функциональные обязанности которого входит прием показаний приборов учета, начисление платы за электрическую энергию, составление баланса электрической энергии, выставление счетов потребителям, мониторинг задолженности потребителей.
- 1.3.129. **Способ управления многоквартирным домом** – выбранный на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме один из следующих способов:
- непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме;
  - управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;
  - управление управляющей организацией.
- 1.3.130. **Субисполнитель (введения ограничения)** – сетевая организация, не являющаяся исполнителем введения ограничения или лицо, не оказывающее услуги по передаче электрической энергии, к объектам электросетевого хозяйства (энергетическим установкам) которых технологически присоединены энергопринимающие устройства (объекты электросетевого хозяйства) потребителя, в отношении которого требуется введение ограничения режима потребления, По тексту Стандарта под субисполнителем понимается ТСО.
- 1.3.131. **Субъекты розничных рынков** - участники отношений по производству, передаче, купле-продаже (поставке) и потреблению электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии, а также по оказанию услуг, которые являются неотъемлемой частью процесса поставки электрической энергии потребителям;
- 1.3.132. **Суд** – суды судебной системы Российской Федерации – суды общей юрисдикции, мировые судьи;
- 1.3.133. **Территориальная сетевая организация (ТСО)** – сетевая организация, владеющая на праве собственности или ином законном основании объектами электросетевого хозяйства или эксплуатирующая бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, к которым непосредственно или опосредованно присоединены энергопринимающие устройства (объекты по производству электрической энергии (мощности), объекты электросетевого хозяйства) потребителя (производителя), заключившего договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) с Обществом;

- 1.3.134. **Технологическая броня** – наименьшая потребляемая мощность и продолжительность времени, необходимые потребителю для безопасного завершения технологического процесса, после чего может быть произведено отключение соответствующих энергопринимающих устройств (электросетевого оборудования);
- 1.3.135. **Технологическое присоединение** – процедура присоединения к объектам электросетевого хозяйства энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам;
- 1.3.136. **Товарищества и кооперативы** – товарищества собственников жилья (ТСЖ), жилищные, жилищно-строительные и иные специализированные потребительские кооперативы, созданные собственниками и владельцами помещений в данном доме и:
- управляющие многоквартирным жилым домом и несущие ответственность за содержание общего имущества в данном доме,
  - либо заключившие договор управления многоквартирным домом с управляющей организацией (в таком случае они осуществляют контроль за деятельностью управляющей организации).
- 1.3.137. **Точка поставки на розничном рынке** - место исполнения обязательств по договорам энергоснабжения, купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), оказания услуг по передаче электрической энергии и услуг, оказание которых является неотъемлемой частью процесса поставки электрической энергии потребителям, используемое для определения объема взаимных обязательств субъектов розничных рынков по указанным договорам, расположенное, если иное не установлено законодательством Российской Федерации об электроэнергетике, на границе балансовой принадлежности энергопринимающих устройств потребителя, объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства сетевой организации, определенной в акте разграничения балансовой принадлежности, а до составления в установленном порядке акта разграничения балансовой принадлежности - в точке присоединения энергопринимающего устройства потребителя (объекта электроэнергетики) к объектам электросетевого хозяйства смежного субъекта электроэнергетики;
- 1.3.138. **Точка присоединения к электрической сети** – место физического соединения энергопринимающего устройства (энергетической установки) потребителя услуг по передаче электрической энергии (потребителя электрической энергии, в интересах которого заключается договор об оказании услуг по

передаче электрической энергии) с электрической сетью сетевой организации;

- 1.3.139. **Уведомление о расторжении договора** – уведомление потребителя о его намерении отказаться от исполнения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) с гарантирующим поставщиком (Обществом) полностью;
- 1.3.140. **Уведомление об изменении договора** – уведомление, потребителя (покупателя) о его намерении уменьшить объемы электрической энергии (мощности), приобретаемые у гарантирующего поставщика (Общества),
- 1.3.141. **Уполномоченное лицо** – лицо, уполномоченное в установленном порядке на совершение определенных действий;
- 1.3.142. **Уполномоченный орган субъекта Российской Федерации** – орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, на территории которого расположена зона деятельности Общества в качестве гарантирующего поставщика, уполномоченный на определенные действия в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации;
- 1.3.143. **Уполномоченный федеральный орган** – орган исполнительной власти Российской Федерации, уполномоченный на определенные действия в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации;
- 1.3.144. **Управляющая компания** – компания, которой переданы функции единоличного исполнительного органа Общества (ОАО «ЭСКМО»);
- 1.3.145. **Управляющая организация** – коммерческая организация, управляющая многоквартирным домом и несущая ответственность перед собственниками помещений в многоквартирном доме за оказание всех услуг и (или) выполнение работ, которые обеспечивают надлежащее содержание общего имущества в данном доме и качество которых должно соответствовать требованиям технических регламентов и нормативно-правовым актам Российской Федерации;.
- 1.3.146. **Услуга** – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и клиента, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности клиента;
- 1.3.147. **Услуги по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике** – оперативно-диспетчерское управление, осуществляемое в целях обеспечения надежного энергоснабжения и качества электрической энергии, соответствующих обязательным требованиям;

- 1.3.148. **Услуги по передаче электрической энергии** – комплекс организационно и технологически связанных действий, обеспечивающих передачу электрической энергии через технические устройства электрических сетей в соответствии с обязательными требованиями;
- 1.3.149. **Установка прибора учета** – монтаж прибора учета впервые в отношении точки поставки.
- 1.3.150. **Фактическое присоединение** – комплекс технических и организационных мероприятий, обеспечивающих физическое соединение (контакт) объектов электросетевого хозяйства сетевой организации, в которую была подана заявка, и объектов заявителя (энергопринимающих устройств) без осуществления фактической подачи (приема) напряжения и мощности на объекты заявителя (фиксация коммутационного аппарата в положении "отключено");
- 1.3.151. **Фронт-офис** – функциональный блок Общества, осуществляющий непосредственный контакт с клиентами в очной (клиентский зал) или заочной (Контактный центр) форме.
- 1.3.152. **Холл / коридор** (в зависимости от конфигурации помещения офиса обслуживания клиентов) – помещение, предназначенное для ознакомления с рекламно-информационными материалами и размещения клиентов Общества на период ожидания в случае отсутствия клиентского зала или свободных сидячих мест.
- 1.3.153. **Ценовая категория (ЦК)** – система ценовых ставок предельного уровня нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность), рассчитываемая гарантирующим поставщиком за соответствующий расчетный период для собственных потребителей в соответствии с требованиями Основных положений;
- 1.3.154. **Ценообразование** - процесс расчета и установления регулируемых цен (тарифов), применяемых при расчетах за электрическую энергию (мощность), а также за соответствующие услуги, оказываемые организациями, осуществляющими регулируемую деятельность;
- 1.3.155. **Центр очного обслуживания потребителей (покупателей) (ЦОК – центр обслуживания клиентов)** - см. Офис обслуживания клиентов;
- 1.3.156. **Централизованные электрические сети** - совокупность электрических сетей и электросетевого оборудования, предназначенных для подачи электрической энергии к внутридомовым электрическим сетям;
- 1.3.157. **Цены (тарифы)** – система ценовых ставок, по которым осуществляются расчеты за электрическую энергию (мощность), а

также за услуги, оказываемые на оптовом и розничных рынках электрической энергии;

- 1.3.158. **Цессия (уступка прав требования)** – уступка прав требования или иного имущества, права собственности на которое подтверждаются определенными документами;
- 1.3.159. **Частичное ограничение режима потребления** – сокращение уровня потребления электрической энергии (мощности), прекращение подачи электрической энергии потребителю в определенные периоды в течение суток, недели или месяца или ограничение режима потребления в полном объеме по части точек поставок, указанных в договоре, на основании которого осуществляется снабжение электрической энергией потребителя;
- 1.3.160. **Эксплуатация прибора учета** – выполнение действий, обеспечивающих функционирование прибора учета в соответствии с его назначением на всей стадии его жизненного цикла со дня допуска его в эксплуатацию до его выхода из строя, включающих в том числе осмотры прибора учета, техническое обслуживание (при необходимости) и проведение своевременной поверки;
- 1.3.161. **Электронная очередь** – система управления очередью, позволяющая упорядочить процесс обслуживания клиентов. В результате распределения и оптимизации потока клиентов электронная очередь сокращает время ожидания в очереди, повышает эффективность работы фронт-офисов.
- 1.3.162. **Электроэнергетика** – отрасль экономики Российской Федерации, включающая в себя комплекс экономических отношений, возникающих в процессе производства, передачи электрической энергии, оперативно-диспетчерского управления в электроэнергетике, сбыта и потребления электрической энергии с использованием производственных и иных имущественных объектов, принадлежащих на праве собственности или на ином предусмотренном федеральными законами основании субъектам электроэнергетики или иным лицам. Электроэнергетика является основой функционирования экономики и жизнеобеспечения;
- 1.3.163. **Элементы оформления** – элементы, используемые при оформлении офиса обслуживания клиентов в целях создания комфортных условий для обслуживания клиентов (рекламно-информационные носители, мониторы для демонстрации роликов, кулеры, столы и стойки для клиентов, стулья и пр.);
- 1.3.164. **Энергетическая установка** – комплекс взаимосвязанного оборудования, предназначенный для производства или преобразования, передачи, распределения или потребления энергии;

- 1.3.165. **Энергопринимающее устройство** – комплекс взаимосвязанного оборудования потребителя, предназначенный для распределения или потребления энергии;
- 1.3.166. **Энергосбытовые (энергоснабжающие) организации (ЭСО)** – организации, осуществляющие в качестве основного вида деятельности продажу другим лицам произведенной или приобретенной электрической энергии. В Стандарте понимается, что ЭСО не имеют статуса гарантирующего поставщика (ГП), и осуществляют свою деятельность в зоне деятельности ГП (Общества);
- 1.3.167. **Этикет** – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации между людьми;
- 1.3.168. **Mail-робот** – программа обработки входящей электронной корреспонденции;
- 1.3.169. **Short Message Service** – (с англ. короткое текстовое сообщение) текстовые сообщения объемом не более 160 знаков, использующиеся в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет.
- 1.4. В настоящем стандарте применены следующие сокращения:
- 1.4.1. **АСКУЭ** – автоматизированная система коммерческого учета электроэнергии;
- 1.4.2. **АТБ** – аварийная и (или) технологическая бронь;
- 1.4.3. **ГП** – гарантирующий поставщик;
- 1.4.4. **ЕГРЮЛ** – единый государственный реестр юридических лиц;
- 1.4.5. **ЖКХ** – жилищно-коммунальное хозяйство;
- 1.4.6. **ИКУ** – исполнитель коммунальных услуг;
- 1.4.7. **ИП** – индивидуальный предприниматель;
- 1.4.8. **ИТ** – информационные технологии;
- 1.4.9. **МЖД** – многоквартирный (жилой) дом;
- 1.4.10. **п.** – пункт;
- 1.4.11. **РДУ** – региональное диспетчерское управление;
- 1.4.12. **РСК** – региональная сетевая компания;
- 1.4.13. **РФ** – Российская Федерация;
- 1.4.14. **СМИ** – средства массовой информации;
- 1.4.15. **ТСЖ** – товарищество собственников жилья;

- 1.4.16. **ТСО** – территориальная сетевая организация;
- 1.4.17. **ФАС** – Федеральная Антимонопольная Служба;
- 1.4.18. **ФИО** – фамилия, имя, отчество;
- 1.4.19. **ФСТ** – Федеральная Служба по тарифам;
- 1.4.20. **ЦК** – ценовая категория;
- 1.4.21. **ЦОК** – центр (офис) обслуживания клиентов;
- 1.4.22. **ЭСО** – энергосбытовая (энергоснабжающая) организация;
- 1.4.23. **PR** – Public Relations;
- 1.4.24. **SMS** – Short Message Service.

## **Цели и задачи**

- 1.5. Целью настоящего Стандарта является *установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия Общества, снабжающего потребителя электрической энергией для повышения удовлетворенности качеством обслуживания клиентов.*
- 1.6. Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается в результате:
- экономии времени и усилий клиента, возможности предоставления клиенту одновременно несколько видов услуг;
  - сокращения времени на обслуживание одного клиента (в т.ч. минимизация визитов в офисы обслуживания клиентов Общества);
  - создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
  - упрощения процедуры взаимодействия с клиентами.
- 1.7. Стандарт устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия:
- реагирования на претензии и обращения, обеспечения «обратной связи»;
  - оценки степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
  - заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;



- анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки обращений потребителей;
  - осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием потребителей, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям потребителей;
  - обеспечение информированности.
- 1.8. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:
- уменьшения времени решения вопросов;
  - оптимизация затрат потребителей и организаций;
  - создания комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю.
- 1.9. Следование нормам настоящего Стандарта направлено:
- на сохранение и привлечение новых клиентов;
  - на создание у клиентов потребности продолжать сотрудничество с Обществом
  - на формирование и поддержание положительного имиджа Общества в глазах клиентов, акционеров, сотрудников.

## **Ответственность**

- 1.10. Ответственность за соблюдение Стандарта с учетом Приложений к Стандарту возлагается на:
- 1.10.1. Управляющего директора, заместителя управляющего директора по сбыту, технического директора, директора по развитию, начальников отделов и групп Общества в рамках исполнения должностных инструкций и ключевых показателей эффективности;
- 1.10.2. Сотрудников Общества, обслуживающего клиентов, в рамках исполнения должностных инструкций;
- 1.11. Руководителей организаций, обслуживающих клиентов Общества, в рамках условий договора на оказание услуг, связанных со сбытом электрической энергии (исполнение распорядительных документов Общества). Ответственность за организацию очного обслуживания клиентов в соответствии с требованиями Стандарта возлагается на заместителя управляющего директора по сбыту электроэнергии Общества.

- 1.12. Ответственность за организацию заочного и интерактивного (виртуального) обслуживания клиентов в соответствии с требованиями Стандарта, в т.ч. ИТ-обеспечения, возлагается на технического директора Общества.
- 1.13. Ответственность за мониторинг выполнения бизнес-процессов в соответствии с требованиями Стандарта, анализ деятельности Общества, своевременное внесение изменений в Стандарт возлагается на директора по развитию Общества.
- 1.14. Ответственность за материально-техническое обеспечение Общества в рамках утвержденных норм и должностных обязанностей возлагается на директора по развитию Общества;
- 1.15. При неисполнении требований Стандарта и приложений к нему виновные сотрудники Общества привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

#### **Порядок внесения изменений в Стандарт.**

- 1.16. Стандарт вводится в действие приказом Управляющего директора Общества.
- 1.17. Изменения и дополнения в Стандарт и его приложения вводятся в действие распоряжением Управляющего директора по представлению директора по развитию Общества и осуществляются в следующих случаях:
- в течение месяца с момента изменения нормативно-правовых актов, указанных в разделе 2 настоящего Стандарта, если эти изменения касаются норм и требований Стандарта;
  - в течение месяца с момента принятия новых нормативно-правовых актов, если эти нормативно-правовые акты касаются норм и требований Стандарта;
  - по инициативе Общества при условии, если предлагаемые изменения направлены на улучшение качества обслуживания потребителей (покупателей).

## Организация обслуживания клиентов.

### Концепция клиентоориентированной политики

1.17.1. Ценности и принципы взаимодействия с клиентами определяются исходя из миссии компании, и включают в себя обязательство по обеспечению надежного и бесперебойного энергоснабжения, доступность всего спектра услуг добросовестным потребителям. Клиентоориентированный подход Общества основан на систематическом взаимодействии с клиентами, отслеживании и анализе их потребностей в электроэнергии, изучения мнения потребителей о качестве обслуживания и использовании принципа «обратной связи».

1.17.2. Основными принципами взаимодействия Общества с потребителями являются надежность и бесперебойность электроснабжения и **доступность обслуживания**, под которой принимается:

- **Территориальная доступность.** Потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания;
- **Организационная доступность.** Правила пользования услугами Общества должны быть прозрачны и исполнимы;
- **Информационная доступность.** Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Потребители надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, возможностях получения льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг в органах социальной защиты населения, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

1.17.3. Обслуживание потребителей основано на следующих принципах:

- **Принцип «обратной связи»:**

*Общество проводит изменения в своей деятельности в ответ на потребности и ожидания потребителей.*

- **Принцип «объективности»:**

*Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителя, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении*

*обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица (ИП) и малого бизнеса учитывается, что у данной группы потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.*

- 1.17.4. Потребителям обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152 - ФЗ «О персональных данных». Специалисты компании обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев официальных запросов органов исполнительной власти и др. Допускается передача документов и писем, полученных от потребителей только с согласия руководства Общества.

### **Организационно-нормативное обеспечение**

- 1.17.5. Система обслуживания клиентов в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.
- 1.17.6. Общие вопросы организации системы управления взаимодействия с клиентами, соответствующие полномочия Совета директоров Общества определяются в соответствии с **Концепцией клиентоориентированной политики.**
- 1.17.7. Утверждение организационно-распорядительных документов на основании принятых Советом директоров решений, регулирующих взаимодействие Общества с клиентами, осуществляется Управляющим директором Общества.
- 1.17.8. В офисе Общества (Московская область, г. Королев, ул. Грабина, 18) организовано «одно окно» для работы с клиентами - офис обслуживания клиентов (ЦОК) в рамках которого функции по работе с потребителями возлагаются на следующие подразделения Общества (фронт-офис):
- по работе с обращениями юридических лиц – на **сектор обслуживания юридических лиц отдела по работе с потребителями;**
  - по работе с обращениями бытовых потребителей – на **сектор обслуживания физических лиц отдела по работе с потребителями.**
- 1.17.9. Клиентские залы (наряду с Контакт-центром) являются точкой входа клиентов в Общество с заявками, вопросами и потребностями (как по основной деятельности, так и по вопросам оказания коммерческих услуг).

1.17.10. На вышеуказанные структурные подразделения возложены следующие функции:

- организация клиентского обслуживания с учетом положений настоящего Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- полное и достоверное информирование клиентов по всем вопросам обращений, которое достигается с помощью непосредственных разъяснений или с помощью переадресации нужному специалисту компании;
- обслуживание потребителей, находящихся в зоне действия офиса;
- прием, обработка и анализ жалоб и обращений, поступивших от потребителей относительно качества обслуживания и предоставляемых услуг, контроль исполнения и организация обратной связи;
- заочное обслуживание (Контакт-центр – информационно-справочная служба);
- интерактивное (виртуальное) обслуживание – ведение веб-сайта Общества, в т.ч. Интернет-приемной;
- оценка степени удовлетворенности качеством обслуживания и предоставляемых услуг;
- маркетинг услуг;
- сбор и предоставление руководству Общества отчетов по взаимодействию с потребителями и предложений по улучшению качества обслуживания;
- доведение ежегодных тарифных меню;
- заключение договоров.

1.17.11. Структурные подразделения, в функции которых входит оказание услуг взаимодействуют в работе с потребителями в рамках своей компетенции. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей, дает предложения по улучшению работы с клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

1.17.12. Для помощи структурным подразделениям фронт-офиса в организации обслуживания клиентов формируются подразделения бэк-офиса в функции которого входит рассмотрение, обработка и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих через фронт-офис.

- 1.17.13. Для организации взаимодействия с клиентами используется единое корпоративное программное обеспечение офисов обслуживания клиентов (юридических лиц и населения) г. Королева Московской области с возможностью доступа к единой информационной базе.
- 1.17.14. Общество предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.
- 1.17.15. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов Общество обеспечивает наличие:
- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;
  - соответствующих Стандарту помещений для приема клиентов;
  - современного компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
  - формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия компаний с клиентами.
- 1.17.16. В Обществе проводится обучение сотрудников положениям Стандарта:
- в течение месяца с момента принятия / изменения Стандарта – семинар в офисе обслуживания клиентов Общества с привлечением к обучению специалистов по работе с клиентами и других ответственных лиц;
  - ежеквартальное обучение на рабочем месте (стажировка).

### **Инфраструктура очного обслуживания**

- 1.17.17. Очное обслуживание клиентов осуществляется в офисе обслуживания клиентов Общества.
- 1.17.18. Очное обслуживание клиентов производится в часы работы Общества.
- 1.17.19. Внесение платежей гражданами за потребленную электрическую энергию при очном обслуживании в офисе обслуживания клиентов Общества осуществляется через терминалы.
- 1.17.20. Очное обслуживание осуществляется руководителями и специалистами отделов по направлениям.

1.17.21. В предпраздничные дни рекомендуется вручение клиентам сувенирной продукции с символикой компании.

### **Требования к помещениям для приема клиентов**

1.17.22. Обслуживание клиентов организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте, не далее 500 метров от остановки общественного транспорта.

1.17.23. Помещение для обслуживания клиентов обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей. Количество и потребность в офисах обслуживания клиентов определяется исходя из критерия численности населения города.

1.17.24. Помещения офисов обслуживания клиентов оборудованы системами кондиционирования и напольными кулерами.

1.17.25. Предусмотрена возможность обслуживания в окнах выяснений инвалидов в креслах-колясках.

1.17.26. Время обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (ИП):

- с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00 в понедельник - четверг,
- с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 16-00 в пятницу.

Телефоны специалистов отдела по работе с потребителями, обслуживающих юридических лиц (495) 516-60-78, (495) 516-67-35.

1.17.27. Время обслуживания населения:

- с 8-00 до 18-00, без перерыва в понедельник - четверг,
- с 8-00 до 17-00, без перерыва в пятницу.

Телефон специалистов отдела по работе с потребителями, обслуживающих население (495) 516-55-01.

1.17.28. Требования к оформлению офиса обслуживания клиентов Общества сформулированы в **Инструкции по оформлению офисов, обслуживающих клиентов Общества** – Приложение № 5 к настоящему Стандарту

1.17.29. В целях безопасности сотрудников и клиентов помещение оборудуется:

- охранно-пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой;
- вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

1.17.30. Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

- по пути следования абонентов до центра обслуживания (отдела продаж, сервисного центра) (при необходимости);
- у центрального входа в помещение:
  - вывеска с названием Общества и указанием наименования офиса обслуживания клиентов, оформленная в едином корпоративном стиле;
  - табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны.
- у входа в каждое из внутренних помещений – наддверная табличка с названием отдела или службы;
- офис обслуживания клиентов должен быть оборудован информационным стендом, разъясняющим порядок приема населения, книгой жалоб и специальным ящиком для анонимной обратной связи (для проведения анкетирования по вопросам оценки качества обслуживания и предложений по его улучшению).

1.17.31. Все помещения должны удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение безопасных декоративных растений.

1.17.32. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающего в данном помещении.

### **Требования к персоналу, осуществляющему прием граждан**

#### **1.17.33. Требования к содержанию рабочего места**

1.17.33.1. Каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в помещении офиса.

1.17.33.2. На рабочем месте запрещен приём пищи. Исключение составляет вода.

1.17.33.3. Недопустимо держать на рабочем месте:

- рекламную продукцию фирм-конкурентов;
- художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
- одежду, посуду, косметику.



1.17.33.4. На рабочем столе сотрудника должна располагаться табличка с указанием должности, фамилии, имени и отчества лица, ведущего приём клиентов;

1.17.33.5. Необходимо наличие визитных карточек у начальников отделов, заместителей начальников отделов и сотрудников, ведущих прием клиентов.

#### **1.17.34. Требования к внешнему виду**

1.17.34.1. Общие требования к внешнему виду сотрудников закреплены *Кодексом деловой этики Общества* – Приложение № 6 к настоящему Стандарту.

#### **1.17.35. Требования по общению с потребителями**

1.17.35.1. Общие требования по общению сотрудников с потребителями закреплены *Кодексом деловой этики Общества* – Приложение № 5 к настоящему Стандарту.

### **Требования к процессам обслуживания при взаимодействии с клиентами**

#### **Общие принципы организации бизнес-процессов**

1.17.36. Каждый сотрудник Общества в своей деятельности должен руководствоваться знанием того, что главная ценность Общества – клиент.

1.17.37. Уважая наших клиентов и воздавая должное их заслугам, мы отдаем себе отчет, что к каждому нужен индивидуальный подход.

1.17.38. Общество заинтересовано в установлении длительных партнерских взаимоотношений с клиентами. Привлечение новых клиентов должно исходить из принципа – клиент выбирает компанию.

1.17.39. Проявление внимания к индивидуальности каждого клиента – основа коммерческой политики Общества.

1.17.40. При возникновении конфликтной ситуации мы внимательно относимся к интересам клиента и, по возможности, их учитываем.

1.17.41. Сотрудники Общества относятся к информации, полученной от клиента, как к коммерческой тайне.

#### **Порядок осуществления действий при обслуживании клиентов**

1.17.42. Правила обслуживания клиентов и порядок действий персонала Общества устанавливается требованиями Основных положений,

Правил предоставления коммунальных услуг, других нормативно-правовых документов, указанных в разделе 2 настоящего Стандарта.

1.17.43. Правила обслуживания клиентов определяются следующими регламентами (порядками), определяющими *последовательность, содержание этапов взаимодействия с потребителями услуг энергоснабжения и требования к ним* и являющимися приложениями к настоящему Стандарту (указаны также в п.1.1.4 Стандарта):

- ***Порядок заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности) с потребителем (покупателем)*** – Приложение № 1 к Стандарту.
- ***Порядок текущей работы с потребителями (покупателями)*** – Приложение № 2 к Стандарту.
- ***Порядок ограничения / отключения режима потребления электрической энергии*** – Приложение № 3 к Стандарту.
- ***Положение о взыскании задолженности за поставленную электрическую энергию*** – Приложение № 4 к Стандарту.

1.17.44. Порядок действий при очном обслуживании клиентов указан в разделе 9 настоящего Стандарта.

1.17.45. Порядок действий при заочном обслуживании клиентов указан в разделе 10 настоящего Стандарта.

1.17.46. Порядок действий при интерактивном обслуживании клиентов указан в разделе 11 настоящего Стандарта.

### **Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами**

1.17.47. Эффективный процесс взаимодействия с клиентами (потребителями) характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам (потребителям), в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;

- полнота, актуальность и достоверность информации; многоканальность предоставления информации.

1.17.48. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения являются:

- Обеспечение качества электроснабжения (раздел 8.4 Стандарта);
- Обеспечение качества клиентского обслуживания (раздел 8.5 Стандарта).

### **Обеспечение качества электроснабжения**

1.17.49. С целью обеспечения качества электроснабжения в Обществе организован процесс приема обращений клиентов (потребителей-граждан и юридических лиц) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения клиентов о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения таких нарушений.

### **Обеспечение качества клиентского обслуживания**

1.17.50. Клиентское обслуживание включает в себя:

- заключение и исполнение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)),
- прием показаний приборов учета электрической энергии,
- начисление платы и сбор денежных средств с клиентов за отпущенную электроэнергию,
- организация приёма всех обращений потребителей в адрес Общества,
- информирование клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

1.17.51. С целью информирования клиентов, в т.ч. потребителей-граждан, по вопросам, связанным с процессом электроснабжения Общество размещает в офисах обслуживания клиентов или на официальном сайте [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru) следующую информацию:

- Перечень документов, необходимых для заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) в письменной форме и порядке его заключения;

- Основные условия договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности));
- Формы договоров энергоснабжения для различных категорий клиентов;
- Действующий Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии и изменения к нему;
- Порядок и условия внесения платежей за электроэнергию;
- Порядок и условия приёма показаний приборов учёта и последствия вывода из строя приборов учёта, либо при их отсутствии;
- Возможные последствия в виде полного или частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- Действующие тарифы на электрическую энергию;
- Адреса и телефоны офисов обслуживания клиентов;
- Пункты приёма платежей, включая график обслуживания потребителей в офисах обслуживания клиентов Общества;
- Порядок передачи обращений, претензий и жалоб на деятельность Общества;
- Часто задаваемые вопросы, возникающие у клиентов в ходе энергоснабжения и ответы на них.

1.17.52. Показания приборов учета электроэнергии принимаются от клиентов через очный, заочный и интерактивный каналы (посредством телефона, через сайт [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru), через SMS-сервис, при личном посещении офисов по обслуживанию клиентов) через территориальные участки управляющих организаций (ящики).

1.17.53. Потребителям-гражданам выставляются счета, которые доставляются потребителю-гражданину по почте, либо распечатываются потребителем самостоятельно через сервис «**Личный кабинет потребителя электроэнергии**» на сайте [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru).

1.17.54. Потребителю-гражданину предоставляется возможность внесения платы по договору электроснабжения различными способами как через пункты приёма платежей сторонних организаций, указанные в разделе «**Населению**» подразделе «**Способы оплаты**» на сайте компании [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru), так и напрямую через платежные терминалы, расположенные в офисе Общества и с использованием пластиковых карт, без оплаты комиссии.

## Очное обслуживание

### Организация приема клиентов по принципу «Одного окна»

- 1.17.55. Очное обращение клиентов в Обществе осуществляется только через клиентский зал фронт-офиса.
- 1.17.56. Сотрудники Общества из бэк-офиса, которые работают с клиентами, вступают во взаимодействие с клиентом только:
- при исполнении заявки от клиента через фронт-офис и Контактный центр;
  - при приглашении сотрудниками фронт-офиса;
  - при наличии разногласий по объемам и стоимости поставленной электрической энергии (мощности) юридическим лицам;
  - по распоряжению руководителя при образовании очереди в клиентском зале;
  - после включения клиентов в графики работ (для осуществления обходов, рейдов), в списки неплательщиков, программу продаж коммерческих услуг и т.д.
- 1.17.57. Выход на клиента с предложением продукции / услуг компании должен осуществляться в режиме «одного окна».
- 1.17.58. Формирование содержания услуги в случае невозможности ее исполнения фронт-офисом должно осуществляться уполномоченными структурными подразделениями (бэк-офис).
- 1.17.59. Ответственным лицом по первичному взаимодействию с клиентами является **менеджер клиентского зала**.

### Менеджер клиентского зала

- 1.17.60. Условием успешного функционирования клиентского зала является выделение компетентного сотрудника для первичного взаимодействия с клиентом – **менеджера клиентского зала**.
- 1.17.61. Менеджер клиентского зала осуществляет первичный прием клиентов. Для этого ему выделяется отдельное помещение доступное для посещения клиентов и/или стойка менеджера, оборудованное оргтехникой и телефонной связью.
- 1.17.62. Менеджер клиентского зала в своей работе руководствуется должностной инструкцией, настоящим Стандартом, внутренними локальными документами (регламентами, положениями и инструкциями по предоставлению энергосбытовых и коммерческих

услуг), инструкциями по работе с программным обеспечением по расчетам с клиентами и пр.

1.17.63. Менеджер клиентского зала должен знать:

- основные нормативные документы, указанные в Стандарте;
- типовые вопросы, с которыми обращаются клиенты в компанию, и ответы на них;
- должностных лиц, которым можно переадресовать клиентов.

1.17.64. Менеджер клиентского зала:

- обеспечивает надлежащий порядок при обслуживании клиентов и способствует сокращению очередей, поддерживает на соответствующем уровне места, отведенного для клиента (стенд, раздаточные материалы и проч.);
- проводит первичный прием клиентов, консультирует, выявляет необходимость обращения менеджеру (оператору) по работе с клиентами, осуществляет диспетчеризацию;
- осуществляет предварительную запись по желанию клиента при очном обслуживании и по информации из Контактного центра;
- проводит консультирования и разъяснения по телефону (заочная форма обслуживания);
- предлагает клиенту информационные материалы (по теме обращения и рекламного характера), бланки документов, перечни необходимой для предоставления документации, типовые формы документов, образцы заполнения документов и пр.;
- принимает документы, не требующие дополнительной проработки в клиентском зале, для дальнейшей передачи в соответствующие структурные подразделения Общества (бэк-офис), в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов (жалобы, обращения, заявления по типовой форме и пр.);
- по просьбе клиента предоставляет чистые бланки извещений на оплату электроэнергии;
- при отсутствии очереди в клиентском зале выполняет функции менеджера (оператора) по работе с клиентами в пределах своей компетенции;
- предлагает клиенту оставить контактную информацию, чтобы позже связаться с ним, либо записаться на прием, если ответ на вопрос требует дополнительной переработки;

- принимает экстренные меры при возникновении экстремальных ситуаций (вызов милиции, скорой помощи, оказание первой помощи и пр.);
- ведет журнал учета обращений клиентов, составляет сводную отчетность по обращениям клиентов;
- проводит анализ обращений клиентов с привлечением специалистов Общества, разрабатывает предложения по улучшению работы офисов обслуживания клиентов, доводит до руководства Общества результаты работы офисов обслуживания клиентов.

1.17.65. Менеджер должен обладать достаточной компетенцией для:

- предварительных консультаций клиента;
- оказания услуги клиенту самостоятельно при обращении клиента, не требующем обязательного общения с менеджером (оператором) по работе с клиентами;
- предложения клиенту интересующей его информации;
- использования прикладного программного обеспечения.

#### **Менеджер (оператор) по работе с клиентами.**

1.17.66. Менеджер (оператор) по работе с клиентами осуществляет прием клиентов после того, как они были направлены менеджером клиентского зала и выполняет функции, связанные с потребностью клиентов, в рамках своих должностных обязанностей.

1.17.67. Менеджер (оператор) по работе с клиентами в своей работе руководствуется должностной инструкцией, настоящим Стандартом, внутренними локальными документами (регламентами, положениями и инструкциями по предоставлению энергосбытовых и коммерческих услуг), инструкциями по работе с программным обеспечением по расчетам с клиентами и пр.

1.17.68. Менеджер (оператор) по работе с клиентами:

- проводит прием клиентов;
- предлагает клиенту информационные материалы (по теме обращения и рекламного характера), бланки документов, перечни необходимой для предоставления документации, типовые формы документов, образцы заполнения документов и пр. (в случае необходимости и их отсутствия клиентов после обслуживания менеджером клиентского зала);
- принимает документы для передачи специалистам Общества (бэк-офис), в компетенцию которых входит рассмотрение данных

вопросов, проверяя их на соответствие предъявляемым требованиям по комплектности и достаточности;

- выдает клиенту копии документов, подписанные договоры энергоснабжения и договоры на оказание коммерческих услуг, счета на оплату, счета-фактуры, дополнительные соглашения, справки об отсутствии задолженности, пакеты расчетно-платежных документов (для физических лиц) и др.
- предлагает клиенту оставить контактную информацию, чтобы позже связаться с ним, либо записаться на прием, если ответ на вопрос требует дополнительной переработки, сообщает клиенту о необходимости связаться со специалистом бэк-офиса;
- осуществляет ввод показаний в базу данных.

1.17.69. Менеджер (оператор) по работе с клиентами должен обладать достаточной компетенцией для исполнения следующих функций:

- консультирование клиентов;
- прием от клиентов документов для заключения договора энергоснабжения (при исполнении всех необходимых условий подписание договора энергоснабжения в отношении физических лиц, проживающих в многоквартирных домах, осуществляется на месте);
- разъяснение, сверка и корректировка расчетов за электроэнергию;
- выдача клиенту копий документов, чистых бланков извещений, справок об отсутствии задолженности, подписанных договоров, платежных документов и пр.;
- прием заявок и первичная стадия оформления платных услуг;
- прием показаний прибора учета и отражение их в базе данных;
- передача документов от клиента специалистам бэк-офиса по принадлежности для рассмотрения, оформления услуги, передачи исполнителю услуги;
- использования прикладного программного обеспечения.

### **Типовой алгоритм обслуживания клиента в клиентском зале**

1.17.70. Клиент взаимодействует с менеджером клиентского зала (при необходимости), который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения к менеджеру (оператору) по работе с клиентами, осуществляет диспетчеризацию;



- 1.17.71. Клиент может самостоятельно знакомиться с информацией, размещаемой на информационных стендах в центрах обслуживания компании. Перечень документов, которые являются обязательными для размещения в офисах обслуживания клиентов Общества, утверждается внутренним локальным документом.
- 1.17.72. В случае если клиент остался недоволен полученными ответами, он имеет право обратиться к начальнику отдела по работе с потребителями.
- 1.17.73. В соответствии с пожеланиями информация может быть представлена клиенту в устном или письменном виде, посредством телефонной связи, факсимильной связи, электронной почты или любым иным способом доступным для клиента.
- 1.17.74. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентом при его обращении в клиентском зале:

Таблица 1

**Типовой порядок взаимодействия (личного контакта) с потребителем при его обращении в клиентском зале**

№	Этап	Рекомендуемый показатель
1.1	Получение клиентом номера электронной очереди	1 мин.
1.2	Приветствие клиента, обратившегося в офис, выяснение сути его обращения	1-5 мин.
1.3	Консультация клиента: 1) при наличии у клиента жалоб или обращений, которые можно разрешить при личном общении с клиентом – предоставление ему необходимой информации для разрешения вопроса; 2) если вопрос по обращению клиента не решен, направление клиента к менеджеру (оператору) по работе с клиентами	2-6 мин.
1.4	Предложения клиенту (в случае отсутствия очереди к менеджеру клиентского зала): 1) информирование клиента о возможности возмездного предоставления ему услуги (в случае, если данная услуга входит в перечень коммерческих услуг);	1-3 мин.

	2) предложение клиенту для ознакомления рекламной и презентационной информации, Прейскурант товаров и услуг и пакеты наиболее востребованных услуг	
1.5	<p>Прием заявлений, письменных обращений и ответы на возникающие у клиента вопросы:</p> <p>1) предоставление клиенту дополнительной консультации по его обращению;</p> <p>2) по возможности предоставление ответа дистанционно (используя Интернет-приемную, Контактный центр);</p> <p>3) объяснение порядка дальнейших действий;</p> <p>4) предоставление информационных материалов по запросу клиента: перечень документов, необходимых для решения его вопроса (в случае необходимости), сведения об источниках интересующей его информации (сайт Общества, Контактный центр, информационные стенды), образцы заполнения документов и пр.;</p> <p>5) по возможности – прием документов, не требующих дополнительного времени на проработку</p>	2-5 мин.
1.6	Направление клиента к менеджеру (оператору) по работе с клиентами	
1.7	<p>Выполнение менеджером (оператором) по работе с клиентами необходимых действий по обращению клиента в соответствии с регламентом.</p> <p>Если имеется возможность оперативно ответить на обращение клиента – овет должен быть предоставлен</p> <p>Иначе должен быть предоставлен письменный ответ в течении 1-3 дней</p>	В соответствии с п.1.10. – 1.14 таблицы
1.8	Завершение контакта, прощание с клиентом	
1.9	<p>Ответственность</p> <p>Ответственность за исполнение жалобы или обращения возлагается на руководителя</p>	

	подразделения, которому поручено обращение	
	<b><i>Оперативное взаимодействие с потребителями-гражданами в клиентском зале по выполнению отдельных бизнес-процессов</i></b>	
1.10	Обращение потребителя в офис обслуживания клиентов на предмет перерегистрации ответственного квартиросъемщика с предоставлением всех необходимых документов для внесения необходимых изменений, либо предоставление копий документов заказным письмом.	20 мин.
1.11	<p>Заключение соглашения о рассрочке платежа:</p> <p>1) Обращение потребителя в офис обслуживания клиентов на предмет заключения соглашения (расписки) о рассрочке платежа с предоставлением документов, подтверждающих тяжелое материальное положение, либо другие причины, являющиеся основанием для заключения соглашения (расписки) о рассрочке платежа.</p> <p>2) Рассмотрение руководителем подразделения предоставленных потребителем документов и принятие решения о предоставлении рассрочки либо уведомление потребителя о невозможности заключения с ним соглашения.</p> <p>3) Оформление соглашения (расписки) о рассрочке платежа.</p>	В течение 1 часа
1.12	Прием заявки на замену прибора учета путем обращения потребителя в офис обслуживания клиентов. Оформление счета на замену прибора учета.	10 мин.
1.13	Прием заявки на снятие пломбы путем обращения в офис обслуживания клиентов. Оформление счета на опломбировку прибора учета.	10 мин.
1.14	Обращение потребителя в офис обслуживания клиентов для получения справки об оплате образовавшейся задолженности, с предоставлением чека об оплате образовавшейся задолженности (включая пени,	10 мин.

	госпошлину), а также оплаты внеплановой опломбировки прибора учета.	
--	---	--

1.17.75. Предельное (максимальное) время обслуживания клиента специалистами Общества в клиентском зале составляет:

Таблица 2

**Предельное (максимальное) время обслуживания клиента**

<b>№</b>	<b>Критерий</b>	<b>Рекомендуемый показатель</b>
2.1	Обслуживание менеджером клиентского зала – ожидание в очереди	15 мин.
2.2	Обслуживание менеджером клиентского зала – приём	10 мин
2.3	Обслуживание менеджером (оператором) по работе с клиентами – ожидание в очереди	15 мин.
2.4	Обслуживание менеджером (оператором) по работе с клиентами – приём	20 мин.
2.5	Обслуживание начальником отдела по работе с потребителями – ожидание в очереди	10 мин.
2.6	Обслуживание начальником отдела по работе с потребителями – приём	5 мин.
2.7	Общее время обслуживания клиента	60 мин.

**Действия персонала клиентского зала при образовании очередей**

1.17.76. В период приема показаний приборов учета от юридических лиц и (или) физических лиц и в периоды пиковых нагрузок при наличии очереди более 5 человек (к одному менеджеру, осуществляющему прием клиента) в клиентском зале вводится следующий порядок (при наличии возможности привлечения специалистов бэк-офиса):

- формируется на постоянной основе группа из нескольких сотрудников в помощь менеджеру клиентского зала и менеджерам (операторам) по работе с клиентами. Число сотрудников группы определяется начальником отдела по работе с потребителями;
- для работы группы выделяется постоянно закрепленная отдельная рабочая зона (холл, часть помещения), организуются

рабочие места (навигаторы, таблички на столах). При выборе помещения необходимо предусмотреть площадь для размещения данной зоны;

- при необходимости в целях сокращения времени обслуживания юридических лиц в дни приема показаний приборов учета электроэнергии рекомендуется применять почасовой график приема показаний от клиентов, составляемый на 1-е число месяца;
- при необходимости в целях сокращения времени обслуживания физических лиц (граждан-потребителей коммунальной услуги по энергоснабжению) в дни приема показаний приборов учета электроэнергии рекомендуется применять почасовой график приема показаний от клиентов, составляемый на период с 21-го по 28-е число месяца;
- в период пиковых нагрузок при наличии очереди более 5 человек (к одному менеджеру, осуществляющему прием физических лиц) начальник отдела по работе с потребителями (руководитель клиентского зала) организует прием клиентов, временно дополняя состав менеджеров клиентского зала другими сотрудниками при их наличии.

### **Типовой алгоритм обслуживания клиента на выезде**

1.17.77. Обслуживание клиента на выезде осуществляется инспектором и/или электромонтером Общества при:

- контрольном снятии показаний приборов учёта;
- проверке работоспособности расчётных приборов учёта, проверке их целостности, наличия пломб и отсутствия следов манипуляций;
- выявлении фактов бездоговорного и безучётного потребления

Указанные услуги являются платными для потребителей управляющих организаций (т.е. потребителей, рассчитывающихся за коммунальную услугу по электроснабжению с управляющими организациями).

1.17.78. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентом на выезде:

Таблица 3

### **Типовой порядок взаимодействия с потребителем при контрольном снятии показаний приборов учета, проверке прибора учета и др. (взаимодействие на выезде)**

<b>№</b>	<b>Мероприятие</b>	<b>Рекомендуемый показатель</b>
----------	--------------------	---------------------------------

3.1	Приветствие клиента, представление и предоставление удостоверения (необходимо наличие бейджа с фото, наименованием компании, ФИО, должностью);	1-2 мин.
3.2	Осуществление визуального осмотра приборов учета и проверка их целостности, рабочего функционирования прибора учета, наличие пломб и отсутствие следов манипуляций	2-4 мин.
3.3	Снятие показаний с приборов учета;	1-3 мин.
3.4	Внесение информации в акт снятия показаний приборов учета, в котором отражается: <ul style="list-style-type: none"> <li>- полное наименование и адрес клиента, номер договора;</li> <li>- номер, тип, класс точности, место установки прибора учета;</li> <li>- балансовую принадлежность прибора учета;</li> <li>- дата, время;</li> <li>- показания;</li> <li>- дата поверки прибора учета;</li> <li>- общий коэффициент трансформации трансформаторов тока точки поставки</li> </ul>	5-10 мин.
3.5	Подписание акта снятия показаний приборов учета инспектором и, при необходимости, представителем потребителя (если потребитель отказался – то двумя незаинтересованными лицами)	1-5 мин.
3.6	При выявлении факта нарушений эксплуатации расчетных приборов учета составляется акт о неучтенном потреблении электрической энергии	10-15 мин.
3.7	Внесение в базу данных информации о результатах проверки состояния прибора учета потребителя	

**Порядок взаимодействия с гражданами-потребителями по вопросам подготовки и оформления технических документов по заявкам для выполнения электромонтажных работ, обслуживанию приборов учета, оформлению технической документации для заключения договора энергоснабжения.**

1.17.79. Выполнение работ может осуществляться по приборам учета, установленным у потребителей в многоквартирных жилых домах по заявлению потребителя,. В состав указанных работ входят:

- замена, обследование, перепрограммирование прибора учета,
- монтаж прибора учета,
- выполнение электрических испытаний и измерений,
- оформление паспортов-протоколов, однолинейных схем, проектов электроснабжения,
- обслуживание электроустановок клиента и т.д.

1.17.80. Обслуживание электроустановок клиента, оказание услуги осуществляется техническими специалистами по оказанию дополнительных услуг Общества.

1.17.81. Услуги за выполнение данных работ оплачиваются индивидуально по утверждённым калькуляциям.

Таблица 4

**Типовой порядок взаимодействия с гражданами-потребителями по сервисным услугам**

№	Мероприятие	Рекомендуемый показатель
4.1	Прием заявки, при обращении потребителя в офис обслуживания клиентов	3-10 мин.
4.2	Выполнение работ по заявке: <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществление замены (установки) прибора учета;</li> <li>– проверка схемы учёта электрической энергии;</li> <li>– опломбировка электросчётчика;</li> <li>– перепрограммирование;</li> <li>– замена трансформаторов тока;</li> <li>– монтаж прибора учета;</li> <li>– выполнение монтажных работ,</li> </ul>	В сроки, соответствующие <b>Порядку текущей работы с потребителями (покупателями)</b> (Приложение № 2 к Стандарту)



	электрических испытаний и измерений; оформление паспортов-протоколов, однолинейных схем, проектов электроснабжения и т.д. - в согласованное с потребителем время.	
4.3	Подготовка необходимых документов и оформление договоров оказания услуг, договоров на выполнение работ	В сроки, соответствующие <b>Порядку текущей работы с потребителями (покупателями)</b> (Приложение № 2 к Стандарту)
4.4	Внесение в базу данных информации о результатах проведенных работ	

### **Принципы урегулирования конфликтов**

1.17.82. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов потребителей-граждан.

1.17.83. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества обязаны:

- стремиться действовать в интересах потребителя-гражданина, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

1.17.84. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

1.17.85. При разрешении конфликтных ситуаций с потребителями-гражданами действия сотрудников Общества, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

1.17.86. Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения граждан, стремясь обеспечить потребителей-граждан наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее



благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

## **Заочное обслуживание**

### **Организация заочного обслуживания**

- 1.17.87. Специалисты организации, обеспечивающие заочное обслуживание потребителей, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от потребителя.
- 1.17.88. Заочное обслуживание осуществляется по двум каналам связи:
- телефон (офис обслуживания клиентов,; информационная горячая линия, интернет - канал);
  - почта (почтовая переписка).

### **Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр)**

- 1.17.89. Клиент может воспользоваться следующими видами телефонной связи:
- прямой телефонный контакт;
  - горячая линия.
- 1.17.90. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с клиентами, указываются:
- счетах на оплату;
  - информационных стендах, размещенных в центрах обслуживания клиентов Общества;
  - сайте Общества.
- 1.17.91. По телефонам для прямого телефонного контакта клиент должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для клиента требует некоторого времени (более 2 минут), клиенту сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с клиентом перезванивает сотрудник Общества).

- 1.17.92. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения Общества.
- 1.17.93. В случае обращения гражданина по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии расчетов клиент обязан представиться, назвать номер лицевого счета и/или адрес. В случае если гражданин отказывается выполнить вышеуказанные требования, специалист Общества имеет право отказать клиенту в предоставлении запрашиваемой информации.
- 1.17.94. В случае если обращение клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста Общества или организации, специалист Общества имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.
- 1.17.95. Общие требования к персоналу во время общения по телефону:
- впечатление об Обществе складывается у потребителя по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;
  - недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ;
  - отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название нашей компании и свое имя;
  - телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;
  - сотрудник, обслуживающий клиента по телефону, обязан дать консультацию по интересующему клиента вопросу, а в случае, если сотруднику для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить клиенту после выяснения всех обстоятельств.
  - в случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего клиента, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.
- 1.17.96. Заочное обслуживание по телефону включает в себя регистрацию и обработку телефонного вызова оператором (менеджером), который использует установленный перечень вопросов для самостоятельного ответа и типовые ответы. Перечень вопросов, на которые оператор отвечает самостоятельно или осуществляет соединение со специалистом компании, определяется соответствующим регламентирующим документом. В случае поступления сложного запроса оператор связывается со специалистом организации, уточняет

у него информацию и предоставляет ее потребителю либо связывает потребителя со специалистом организации.

1.17.97. При необходимости потребителю предоставляется возможность предварительной записи на прием в центр очного обслуживания.

1.17.98. Параметры деятельности Контакт-центра:

- осуществление приема вызовов в рабочее время, а в остальное время – посредством автоинформатора;
- наличие номера телефона горячей линии единого на всей территории региона;
- предупреждение потребителя об осуществлении записи в начале телефонного разговора.

1.17.99. Предельное (максимальное) время взаимодействия при телефонном контакте составляет:

Таблица 5

**Предельное (максимальное) время обслуживания клиента в Контакт-центре Общества**

<b>№</b>	<b>Критерий</b>	<b>Рекомендуемый показатель</b>
5.1	Обслуживание оператором (менеджером) – время ожидания ответа	40 с
5.2	Обслуживание оператором (менеджером) – запрос и поиск информации о клиенте	45 с
5.3	Обслуживание оператором (менеджером) – предоставление информации по запросу	5 мин.
5.4	Обслуживание оператором (менеджером) – постобработка сообщения	5 мин.
5.5	Обслуживание специалистом (менеджером) – соединение со специалистом	40 с
5.6	Обслуживание специалистом (менеджером) – предоставление информации специалистом	5 мин.

**Горячая линия**

1.17.100. Номер телефона горячей линии (многоканальный) Общества единый на всей территории России.

- Телефон: 8 (495) 516-55-01

Для приема показаний приборов учета используется номер 665-32-40 (4 линии)

- 1.17.101. Звонок бесплатен для абонента, за исключением случаев, когда абонент находится за пределами зоны деятельности Общества в качестве гарантирующего поставщика.
- 1.17.102. При осуществлении записи потребитель предупреждается в начале телефонного разговора.

### **Порядок заочного обслуживания клиентов посредством почтовой переписки**

- 1.17.103. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда клиент направляет обращение по почте.
- 1.17.104. Письменное обращение может быть направлено клиентом по адресу офиса обслуживания клиентов Общества, либо написать на сайт [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru) в раздел «Обратная связь».
- 1.17.105. Любое письменное обращение в Общество поступающее по почте и полученное от потребителя регистрируется.
- 1.17.106. После регистрации обращение, полученное офисом обслуживания клиентов либо через «Интернет-приемную», направляется Управляющему директору, который отписывает его для рассмотрения в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.
- 1.17.107. Письменное обращение клиента должно рассмотрено специалистами Общества в течение 10 рабочих дней (в случае, если иной срок не предусмотрен регламентами). Операторы и (или) специалисты Общества проверяют полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связываются с потребителем по одному из указанных каналов в целях уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней.
- 1.17.108. Ответ на письменное обращение клиента должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Общества и содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, контактные данные исполнителя (ФИО, телефон, адрес электронной почты), и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

- 1.17.109. Действия по письменному обращению клиента не производятся в случаях:
- если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи;
  - если текст письменного обращения не поддается прочтению.
- 1.17.110. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, клиент информируется об этом.
- 1.17.111. В случае если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, клиент информируется о предоставленном ранее ответе.
- 1.17.112. Клиент информируется о невозможности предоставления письменного ответа, в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию.
- 1.17.113. Письменное обращение клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина.
- 1.17.114. Запросы, направляемые клиентам компании, оформляются на фирменном бланке Общества с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона исполнителя письма, а также, при необходимости ответа по электронной почте – адреса электронной почты. Данный реквизит – контактная информация с целью решения вопроса, изложенного в письме.

Таблица 6

**Предельное (максимальное) время обслуживания клиента с использованием почтовой переписки**

<b>№</b>	<b>Критерий</b>	<b>Рекомендуемый показатель</b>
6.1	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту	Не более одного дня
6.2	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 10 рабочих дней
6.3	Продление рассмотрения обращения	Не более 10 рабочих дней

6.4	Общая продолжительность	Не более 21 рабочего дня
-----	-------------------------	-----------------------------

## Интерактивное обслуживание

### Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

1.17.115. Интерактивное обслуживание организуется на Веб-сайте Общества [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru).

1.17.116. Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение запросов на оказание/ изменение услуг.

1.17.117. Порядок и содержание разделов Веб-сайта может быть изменен в зависимости от потребностей Общества с целью улучшения качества обслуживания потребителей (покупателей).

1.17.118. Типовые формы договоров, заключаемые с потребителями Общества (населением и юридическими лицами) размещаются на Веб-сайте в специальном разделе «**Типовые формы договоров**».

1.17.119. На Веб-сайте обслуживание потребителей-юридических лиц осуществляется через рубрику «**Юридическим лицам**», которая содержит следующие разделы:

- Тарифы на электрическую энергию:
  - Описание составляющих средневзвешенной нерегулируемой цены для прочих потребителей;
  - Информация о тарифах, действующих в настоящий момент времени;
- Заключение договора:
  - Основные условия договора;
  - Порядок и документы для заключения / расторжения договора;
- Основания для введения полного и (или) частичного ограничения режима энергопотребления
- Расчет
  - Доставка платежных документов;
  - Планируемая стоимость энергопотребления на предстоящий год

- Порядок полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- Прием планового почасового потребления от потребителей, осуществляющих расчеты по 5-й и 6-й ценовым категориям;
- Методы расчета количества потребленной неучтенной электрической энергии
- Дополнительные материалы:
  - Порядок подключения к электрической сети;
  - Организации, оказывающие услуги по передаче электрической энергии;
  - Использование приборов учета, измеряющих почасовое потребление электрической энергии;
  - Мероприятия по планированию потребления электрической энергии;
  - Дополнительная информация ТСЖ и управляющим организациям.

1.17.120. На Веб-сайте обслуживание потребителей-граждан осуществляется через рубрику «Населению», которая содержит следующие разделы:

- Общая информация:
  - Сведения о режиме работы Общества;
  - Требования к индивидуальным застройщикам;
  - Сведения о порядке предоставления коммунальной услуги по электроснабжению населению, проживающему в многоквартирных жилых домах
- Основания для введения полного и (или) частичного ограничения режима энергопотребления
- Тарифы:
  - Описание составляющих тарифа для населения;
  - Информация о тарифах, действующих в настоящий момент времени;
- Счет-квитанция:
  - Правовые основы выставления счетов гражданам-потребителям;
  - Пояснение к порядку расчетов при выставлении счетов;

- Шаблон квитанции (счета-извещения) для оплаты за электроэнергию
  - Способы оплаты:
    - Информация об исключении из тарифа на электроэнергию комиссии банков при приеме платежей в Московской области;
    - Способы оплаты электроэнергии – переход в самостоятельный раздел «**Способы оплаты**»
  - Способы передачи показаний приборов учета;
  - СМС-сервис;
  - Информация о применяемых приборах учета:
    - Порядок замены прибора учета;
    - Планирование потребления электрической энергии;
    - Порядок эксплуатации и обслуживания приборов учета с предоплатой;
  - Нормативы потребления – указаны действующие нормативы потребления для граждан.
  - PR-акции, конкурсы – описаны проводимые компанией акции и конкурсы для потребителей-граждан;
  - Часто задаваемые вопросы – в данном разделе приведены наиболее часто задаваемые вопросы потребителей-граждан и ответы на них;
- 1.17.121. В разделе «**Стандарт качества**» опубликован Стандарт качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии с приложениями к нему.
- 1.17.122. Раздел «**Новости**» содержит новости, пресс-релизы и публикации в СМИ Общества (публикации выделены в самостоятельный раздел «**Публикации в СМИ**»).
- 1.17.123. В разделе «**Вопрос-ответ**» отражены наиболее часто задаваемые вопросы потребителей-граждан и ответы на них;
- 1.17.124. Раздел «**О компании**» содержит:
- общую информацию о компании,
  - о территории, которую обслуживает Общество в качестве Гарантирующего поставщика и документы, подтверждающие зону деятельности Гарантирующего поставщика,
  - организационную структуру компании.



- 1.17.125. Раздел **«Органы управления»** содержит сведения о собрании акционеров, Совете директоров Общества, о единоличном исполнительном органе
- 1.17.126. В разделе **«Нормативные документы»** находятся нормативно-правовые акты, касающиеся деятельности гарантирующего поставщика и основные понятия в области электроэнергетики.
- 1.17.127. В разделе **«Обратная связь»** клиенты компании могут задать интересующие вопросы и получить на них ответы.
- 1.17.128. В разделе **«Энергосбережение»** клиенты Общества могут ознакомиться с нормативно-правовыми документами в данной области, получить советы в области повышения энергоэффективности производства и энергосбережения, а также найти информацию об основных энергосберегающих мероприятиях.
- 1.17.129. В разделе **«Дополнительные услуги»** размещается информация об оказании платных услуг потребителям, таких как:
- Замена и установка счетчиков электроэнергии;
  - Проверка правильности работы приборов учета;
  - Системы АСКУЭ;
  - Тепловизионная съемка;
  - Проекты энергоснабжения "под ключ";
  - Электромонтажные работы и другие услуги.

В данном разделе систематически обновляется прайс-лист оказываемых услуг

- 1.17.130. В разделе **«Договорная кампания»** размещены объявления Общества по предстоящей договорной кампании следующего года.
- 1.17.131. В разделе **«Оптовый рынок. Нерегулируемые цены»** представлена информация о предельном уровне нерегулируемых цен каждого месяца и составляющих его расчета:
- Предельный уровень нерегулируемой цены для потребителей Общества;
  - Средневзвешенные свободные (нерегулируемые) цены;
  - Объем фактического пикового потребления мощности, купленный на оптовом рынке;
  - Фактический объем покупки электрической энергии, купленный на оптовом рынке;
  - Час для расчета фактической величины мощности на розничном рынке;

- Коэффициенты оплаты мощности для соответствующих зон суток.
- 1.17.132. В разделе «**Оперативный штаб по надежности энергоснабжения**» при предоставлении информации от ТСО и с ее согласия размещаются:
- Графики вывода в ремонт электросетевого оборудования;
  - Сведения об аварийных ситуациях и проведенных восстановительных работах.
- 1.17.133. Способы оплаты электрической энергии приведены в одноименном разделе «**Способы оплаты**»:
- Оплата электроэнергии банковской картой;
  - Терминалы QIWI;
  - On-line банк (реквизиты для оплаты);
  - Терминалы ООО КБ «Банк Расчеты и Сбережений» (перечень);
  - Терминалы ФАГ СТС (перечень);
  - Пункты обслуживания абонентов (клиентов), имеющих счетчики с предоплатой (перечень).
- 1.17.134. Раздел «**Контакты**» содержит:
- юридический и почтовый адрес компании,
  - платежные реквизиты,
  - телефоны,
  - график приема клиентов,
  - адреса приема клиентов,
  - схема проезда
- 1.17.135. Раздел «**Партнеры**» содержит ссылки на Веб-сайты сетевых организаций (РСК, ТСО), управляющей компании, регулирующих органов, коммерческого оператора (ОАО «АТС») и другие полезные ссылки
- 1.17.136. Раздел «**Вакансии**» предназначен для размещения объявлений о поиске специалистов для заполнения вакантных мест Общества.
- 1.17.137. Раздел «**Закупки**» содержит:
- Анонсирование закупок;
  - Проведение конкурсов \ Объявления о закупках;
  - Нормативные документы, регулирующие порядок проведения закупок Обществом:

- Положение о порядке проведения регламентированных закупок товаров, работ, услуг для нужд Общества;
- Приказ об утверждении Положения;
- Положение о закупках Общества

### **Личный кабинет потребителя электроэнергии**

1.17.138. С целью оперативного взаимодействия с клиентами на веб-сайте Общества реализована возможность воспользоваться сервисом **«Личный кабинет потребителя электроэнергии»**.

1.17.139. Каждому потребителю-гражданину Общества присвоен номер лицевого счета, используемый при входе в Личный кабинет потребителя электроэнергии, который доводится до потребителя-гражданина при выставлении счета.

1.17.140. Для того, чтобы воспользоваться услугой Личного кабинета потребителю необходимо:

- Обратиться в офис обслуживания клиентов Общества с паспортом или другим документом, удостоверяющим личность и заполнить бланк заявления, где указать ФИО, номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты, а также лицевой счет,
- или отправить заполненный отсканированный бланк заявления на адрес [login@kensbyt.ru](mailto:login@kensbyt.ru) с обязательной подписью потребителя,
- или воспользоваться интерактивной опцией получения пароля в разделе **«Личный кабинет потребителя электроэнергии»** с указанием номера прибора учета.

После процедуры регистрации потребителю-гражданину сообщается пароль.

1.17.141. Порядок работы данного сервиса:

- На вкладке **«Личный кабинет потребителя электроэнергии»** на странице веб-сайта Общества <http://www.kensbyt.ru/www.kensbyt.ru> потребитель-гражданин указывает номер лицевого счета и пароль, ФИО и адреса потребителя, а также таких контактных данных, как телефон и адрес электронной почты, потребитель попадает на свою персональную страничку.
- Здесь потребитель-гражданин может сверить задолженность, увидеть информацию в проведенных за период начислениях и оплатах.

1.17.142. Передача показаний приборов учета через веб-сайт Общества [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru) осуществляется без захода в Личный кабинет с обязательным указанием только номера лицевого счета.

### **Интерактивные консультации по вопросам потребителей**

1.17.143. Потребителю предоставляется возможность самостоятельно ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и претензии разделе «**Вопрос-ответ**» Веб-сайта Общества [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru).

1.17.144. Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется потребителем:

- вручную, методом прямого просмотра всех представленных в Интернет-приемной вопросов/ ответов;
- автоматическим поиском по базе данных вопросов/ответов по ключевому слову.

1.17.145. Если потребитель не нашел ответ на интересующий его вопрос среди имеющихся в базе, он может отправить вопрос специалисту Общества, заполнив автоматизированную форму на сайте Общества [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru) в разделе «**Обратная связь**». После поступления вопроса в организацию Mail-робот от лица ответственного специалиста Общества отправляет на указанный адрес электронной почты (если потребитель его указал) уведомление о том, что ответ на вопрос будет отправлен потребителю в течение одного рабочего дня (после реализации данной функции в Программе мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии).

1.17.146. Ответственный специалист производит рассмотрение писем в следующем порядке:

- Если вопрос, заданный потребителем, не относится к сфере предоставления услуг Общества, специалист компании направляет ответ с сожалением, что ответ не может быть предоставлен, поскольку вопрос не относится к деятельности Общества.
- Если вопрос, заданный клиентом, относится к типовым вопросам, специалист Общества отвечает на вопрос и рекомендует воспользоваться разделом «**Вопрос-ответ**».
- Если вопрос, заданный потребителем, выходит за рамки компетенции специалиста Общества, он переадресует вопрос потребителя в течение того же рабочего дня соответствующему специалисту Общества по направлению, который в течение следующего рабочего дня должен дать ответ.

- Если ответ на вопрос потребителя не может быть предоставлен в течение установленного срока, специалист Общества направляет потребителю уведомление об этом с указанием сроков получения ответа.

1.17.147. Специалист Общества направляет ответы на все поступающие вопросы клиентов. Ни один вопрос не остается без ответа.

### **Система автоинформирования**

1.17.148. Система автоинформирования предназначена для предоставления информации клиенту без предварительного запроса и используется для доведения до потребителей следующей адресной информации:

- при уведомлении о неуплате за предоставленные услуги с адресным сообщением суммы долга;
- при предупреждении о приостановлении услуги за неуплату (адресное сообщение) и т.д.

Перечень информации для автоинформирования и список клиентов для информирования формируется специалистами Общества и утверждается руководящим работником Общества.

1.17.149. Предусмотрено три типа автоматического информирования: телефонное, E-mail и SMS-сообщения.

Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в организацию потребителем. Перечень информации для автоинформирования и список потребителей для информирования составляются специалистами организации и утверждаются руководящим должностным лицом организации.

1.17.150. Требование к системам автоинформирования:

- возможность хранения результатов оповещения;
- возможность хранения сценариев оповещения;
- возможность хранения списков оповещения;
- отчет по оповещению;
- мониторинг процесса оповещения в режиме реального времени;
- назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания;
- переключение на оператора (только для телефонного автоинформирования).

1.17.151. Система **телефонного автоинформирования** позволяет проигрывать звуковые файлы, а также воспроизводить числовую

информацию, например: о стоимости услуг, времени, дате, телефонных номерах и т.д.

Данное автоинформирование проводится среди потребителей, заключивших с компанией договор на предоставление услуг, по номерам телефонов, указанным в договоре.

1.17.152. **E-mail-автоинформирование** проводится среди потребителей, заключивших с организацией договор на предоставление услуг, по адресам электронной почты, добровольно предоставленным потребителями.

1.17.153. **SMS-автоинформирование** проводится среди потребителей, заключивших с компанией договор на предоставление услуг, по номерам мобильных телефонов, добровольно предоставленным потребителями.

### **Организация обработки обращений граждан с использованием электронной почты**

1.17.154. Обращение может быть направлено клиентом по следующему адресу электронной почты Общества:

- [infosk@kenet.ru](mailto:infosk@kenet.ru)

1.17.155. Любое обращение посредством электронной почты регистрируется.

1.17.156. После регистрации электронное обращение направляется в соответствующее структурное подразделение Общества. В структурном подразделении назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

1.17.157. Обращение посредством электронной почты рассматривается специалистами Общества в течение 10 календарных дней. В случае если ответ на обращение требует более детальной проработки, после направления промежуточного ответа, срок ответа на обращение может быть продлен, но не более чем на 10 календарных дней.

1.17.158. Ответ на обращение посредством электронной почты должен содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного клиентом, ФИО и телефон исполнителя и подписан уполномоченным на то должностным лицом.

1.17.159. В случае предоставления клиентом адреса своей электронной почты ему будет предоставлен ответ в виде информационного сообщения.

## Требования к организации системы интерактивного обслуживания

1.17.160. При организации системы интерактивного обслуживания учитываются следующие требования:

Таблица 7

### Требования к системе интерактивного обслуживания

№	Критерий	Требования
<i>Интернет-приемная</i>		
7.1	Уровни вложения	не более 4-х
7.2	Автоматическая обработка, регистрация и уведомление клиента о регистрации обращения (Mail-робот)	не более 1 мин
7.3	Обновление информации в случае изменения	не более 1 дня
7.4	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 3 дней для вопроса и заявки, не более 14 дней для жалобы
<i>Автоинформирование по телефону</i>		
7.5	Продолжительность информирования	1 мин.
7.6	Промежуток между «положительным» звонком и последующим	7 дней.
7.7	Промежуток между «отрицательным» звонком	1 час. 30 мин.
<i>Автоинформирование по E-mail</i>		
7.8	Периодичность рассылки до «положительного» результата	7 дней.
<i>Автоинформирование по SMS</i>		
7.9	Длина сообщения	160 символов.
7.10	Периодичность рассылки до «положительного» результата	1 день.

## Интерактивное обслуживание жалоб и претензий

1.17.161. В случае возникновения претензий клиент обращается к разделу Интернет-приемной «Обратная связь».

- 1.17.162. Для подачи жалобы клиенту необходимо заполнить автоматизированную форму.
- 1.17.163. Специалист Общества проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с клиентом по одному из указанных источников с целью уточнения информации.
- 1.17.164. Если данные клиента предоставлены верно, перенаправляет жалобы для рассмотрения специалисту организации по направлению.
- 1.17.165. Письменный ответ направляется клиенту способом, указанным при заполнении автоматизированной формы. Специалист Общества проводит мониторинг действий, предпринятых Обществом по жалобе.

### **Система раскрытия информации**

- 1.17.166. Раскрытие информации об Обществе, ценообразовании на розничных рынках электрической энергии осуществляется на сайте [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru) в разделе «**Раскрытие информации**» с учетом требований Стандартов раскрытия информации.
- 1.17.167. В соответствии с требованиями Стандартов раскрытия информации Общество на своем сайте [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru) раскрывает следующую информацию:
- Годовую финансовую (бухгалтерскую) отчетность, а также аудиторское заключение (в случае, если в соответствии с законодательством Российской Федерации осуществлялась аудиторская проверка);
  - Структуру и объем затрат на производство и реализацию товаров (работ, услуг);
  - Цену на электрическую энергию, дифференцированную в зависимости от условий, определенных законодательством Российской Федерации. При этом отдельно раскрывается цена закупки электрической энергии, стоимость услуг по ее передаче, а также стоимость иных услуг, оказание которых является неотъемлемой частью поставки электрической энергии потребителю;
  - Основные условия договора купли-продажи электрической энергии, в том числе:
    - срок действия договора;
    - вид цены на электрическую энергию (фиксированная или переменная);
    - форму оплаты;



- формы обеспечения исполнения обязательств сторон по договору;
- зону обслуживания;
- условия расторжения договора;
- ответственность сторон;
- иную информацию, являющуюся существенной для потребителей;
- Информацию об Обществе, включая зону обслуживания в качестве ГП, место нахождения, почтовый адрес, телефоны, факс, адрес электронной почты;
- Перечень лицензий на осуществление соответствующего вида деятельности;
- Информацию о банковских реквизитах;
- Информацию об изменении основных условий договора купли-продажи электрической энергии и условий обслуживания населения;
- Информацию об объеме фактического полезного отпуска электроэнергии и мощности по тарифным группам в разрезе территориальных сетевых организаций по уровням напряжения;
- Информацию о ежемесячных фактических объемах потребления электрической энергии (мощности) по группам потребителей;
- Информацию об инвестиционной программе;
- Информацию о порядке определения расчетной мощности потребителей (исходя из заявленного объема электрической энергии), оплачивающих электроэнергию по одноставочным тарифам;
- Размер утвержденной сбытовой надбавки по населению и для сетевых организаций на компенсацию потерь, соответствующее решение регионального регулирующего органа;
- Размер сбытовых надбавок по прочим потребителям, рассчитанных гарантирующим поставщиком в соответствии с Основами ценообразования (в сроки, предусмотренные Основными положениями);
- Предельные уровни нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность) в соответствующем расчетном периоде, дифференцированные по ценовым категориям, в том числе следующие составляющие расчета предельного уровня нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность) для

первой ценовой категории, учтенные гарантирующим поставщиком (Обществом) при расчете указанного предельного уровня:

- Средневзвешенную нерегулируемую цену на электрическую энергию (мощность), используемая для расчета предельного уровня нерегулируемых цен по первой ценовой категории;
- Средневзвешенную нерегулируемую цену на электрическую энергию на оптовом рынке;
- Средневзвешенную нерегулируемую цену на мощность на оптовом рынке;
- Коэффициент оплаты мощности потребителями (покупателями), осуществляющими расчеты по первой ценовой категории;
- Объем фактического пикового потребления гарантирующего поставщика (Общества) на оптовом рынке;
- Величину мощности, соответствующей покупке электрической энергии гарантирующим поставщиком (Обществом) у производителей электрической энергии (мощности) на розничных рынках;
- Суммарную величину мощности, оплачиваемой потребителями (покупателями), осуществляющими расчеты по второй - шестой ценовым категориям, с разбивкой по ценовым категориям;
- Объем потребления мощности населением и приравненными к нему категориями потребителей;
- Фактический объем потребления электрической энергии гарантирующим поставщиком (Обществом) на оптовом рынке;
- Объем покупки электрической энергии гарантирующим поставщиком у производителей электрической энергии (мощности) на розничных рынках;
- Суммарный объем потребления электрической энергии потребителями (покупателями), осуществляющими расчеты по второй - шестой ценовым категориям, с разбивкой по ценовым категориям, в том числе суммарный объем потребления электрической энергии в отношении потребителей (покупателей), осуществляющих расчеты по второй ценовой категории, с разбивкой по каждой зоне суток;
- Объем потребления электрической энергии населением и приравненными к нему категориями потребителей;
- Величину изменения средневзвешенной нерегулируемой цены на электрическую энергию (мощность), связанная с учетом данных,

относящихся к предыдущим расчетным периодам (при наличии такого изменения);

- Причины изменения средневзвешенной нерегулируемой цены на электрическую энергию (мощность), связанного с учетом данных, относящихся к предыдущим расчетным периодам (при наличии такого изменения);
- Информацию о ценах и объемах электрической энергии каждого свободного договора купли-продажи электрической энергии, зарегистрированного гарантирующим поставщиком (Обществом) на оптовом рынке в отношении его зоны деятельности, а также величина корректировки составляющей предельного уровня нерегулируемых цен при учете свободного договора купли-продажи электрической энергии, определяемая коммерческим оператором оптового рынка в соответствии с договором о присоединении к торговой системе оптового рынка;
- Информацию об основаниях для введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии;
- Информацию о размере задолженности по оплате электрической энергии (предоставляется в течение 5 рабочих дней со дня получения запроса потребителя (покупателя)).
- Информацию об объемах покупки электрической энергии (мощности) на розничном рынке электроэнергетики с указанием:
  - поставщика электрической энергии (мощности);
  - объемов поставки электрической энергии (мощности) по договору;
  - цены на электрическую энергию (мощность);
- Информацию о фактическом полезном отпуске электрической энергии (мощности) потребителям с выделением поставки населению (информация подлежит опубликованию на официальном сайте сбытовой компании ежемесячно).

## **Организация обратной связи с клиентами**

1.18. Организация обратной связи включает в себя предоставление клиентам информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление запросов, предложений, отзывов о деятельности, замечаний и претензий.

1.19. При взаимодействии с клиентами сотрудники обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также действующими в компании внутренними локальными документами, в т.ч. Порядками взаимодействия с клиентами (Приложения № 1 – 4 к настоящему Стандарту).

1.20. По отношению клиента и Общества обратная связь подразделяется на:

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании);
- пассивную (компания обращается к гражданину для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

1.21. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- благодарности;
- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

1.22. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения клиентов (включая записи в «Книге отзывов и предложений»);
- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
- интернет-приемная;
- электронная почта.

1.23. Специалисты Общества систематизируют и анализируют все направленные клиентами жалобы, предложения и отзывы.

1.24. По выбору клиента ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного клиентом канала связи (почта, телефон и т.д.).

### **Информационное обеспечение клиентов**

1.25. Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе компании.

1.26. Массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности компании, информировании клиентов по вопросам, связанным с процессом электроснабжения Общество путём размещения информации в центрах очного обслуживания или на официальном сайте [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru), а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности компании, возможных каналах связи и т.д.

Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и сайт компании [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru).

1.27. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым гражданину услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для гражданина форме.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию Общества;
- стоимость единицы электрической энергии (цена);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции Общества.

1.28. Предоставление клиенту информации по инициативе Общества, также как и консультации по запросу, осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

1.29. Очные консультации предоставляются клиентам в офисе обслуживания клиентов.

Консультантами являются сотрудники офиса обслуживания клиентов. Руководители отделов, руководители групп отделов предоставляют общие

консультации, не требующие специализированных знаний, менеджер (оператор) по работе с клиентами должен предоставить клиенту (потребителю) более подробную консультацию.

1.30. Заочные консультации предоставляются клиентам по телефону и по почте.

1.31. Заочные консультации предоставляются клиенту по типовым вопросам и ситуациям, описанным в информационной базе Общества. Интерактивные консультации предоставляются клиенту, отправившему в Общество через Интернет-портал e-mail-запрос.

На вопросы клиента отвечает специалист, ответственный за Интернет-приемную.

Для предоставления ответов специалист использует информационную базу и консультации со специалистами Общества, отвечающими за сферу запроса клиента. При необходимости запрос направляется специалисту соответствующего структурного подразделения для подготовки ответа.

1.32. По инициативе Общества клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

1.33. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества и представленных в нем компаний;
- настоящий Стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Общества;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых потребителям представляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию Общества;
- схема размещения специалистов и режим приема ими граждан;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Общества.

1.34. К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о вводе ограничений энергопотребления;
- о внесении изменений в условия договоров по инициативе Общества;
- о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;
- об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

1.35. Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в офисе обслуживания клиентов, буклеты и брошюры, распространяемые там же. На официальном сайте Общества содержится информация о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, возможностях получения льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг в органах социальной защиты населения, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

На информационных стендах и в распространяемых в помещениях офисов обслуживания клиентов, брошюрах и буклетах клиенты (потребители), на официальном сайте могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Общества. Перечень информации для потребителей составляется специалистами организации и утверждается руководящим должностным лицом организации.

1.36. В качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных листовок с указанием ФИО клиента и суммой задолженности за предоставленные услуги.

Используется три типа индивидуального информирования: телефонное, e-mail и по почте. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в Общество клиентом (потребителем).

1.37. Для предоставления ответа используется указанный потребителем канал связи, если законодательством Российской Федерации не предусмотрено иное. Срок для предоставления ответа - не менее 15 дней с момента регистрации обращения потребителя.

### **Мероприятия, направленные на улучшение качества обслуживания клиентов**

1.38. Общество регулярно информирует клиентов в средствах массовой информации (СМИ), а также на сайте компании о принципах работы Общества в качестве ГП, об основных изменениях в нормативно-правовой базе и принятых решениях регулирующих органов.

- 1.39. На сайте компании функционирует раздел «**Обратная связь**», где каждый клиент может направить в адрес Общества жалобы и обращения. На каждое поступившее в адрес компании обращение или жалобу должен быть дан ответ и предприняты соответствующие меры.
- 1.40. Функционирует «горячая линия» для устранения проблем, возникающих у клиентов.
- 1.41. Проводится ежегодное PR-мероприятие по определению лучших потребителей среди юридических лиц «Клиент года» с целью отбора лучших клиентов, которые своевременно и полностью выполняют свои обязательства перед Обществом.
- 1.42. Для повышения удовлетворенности клиентов и роста профессионального мастерства ежегодно проводится конкурс на лучшего контролера и лучшего специалиста Общества.

### **Порядок рассмотрения претензий потребителей**

- 1.43. В целях повышения степени лояльности и удовлетворенности потребителей, а также для повышения качества обслуживания потребителей Общество планирует и проектирует эффективный и результативный процесс работы с претензиями.
- 1.44. В Обществе осуществляется регистрация претензий и ответов на них, порядок пользования такими записями и управления ими с соблюдением защиты любой персональной информации о подателях претензий.
- 1.45. Рассмотрение претензий, жалоб, заявлений потребителей в порядке, указанном в настоящем разделе Стандарта осуществляется применительно ко следующим документам:
- Документ, подписанный потребителем, озаглавленный «Жалоба», «Претензия», «Заявление», при наличии в указанных документах отрицательной информации о действиях / бездействии сотрудников Общества
  - Документ, направленный потребителем в специальный ящик в офисе Общества для приема жалоб и обращений потребителя
- 1.46. Запись, сделанная при первичном приеме претензии, содержит указания на меры, принятия которых требует потребитель, а также любую другую информацию, необходимую для эффективного рассмотрения претензии, включая следующее:
- описание претензии и соответствующие вспомогательные данные;
  - меры, принятия которых требует потребитель;
  - дату подготовки ответа;
  - незамедлительно принятые меры.



О получении каждой претензии немедленно сообщается ее подателю (по почте, по телефону, по электронной почте).

1.47. После регистрации претензии определяется правильность ее оформления, достаточность и обоснованность содержащейся в ней информации, а также важность, сложность и необходимость осуществления немедленных действий.

К рассмотрению принимаются претензии, представленные в письменной форме и содержащие:

- наименование услуги;
- основания для претензии;
- необходимые доказательные документы;
- номер договора, дату его заключения.

Потребитель, представившей претензию, не содержащую указанных атрибутов, информируется об этом с целью получить всю необходимую и достаточную информацию для объективного рассмотрения претензии.

1.48. Претензия прослеживается, начиная с ее приема до достижения удовлетворенности подателя претензии или до принятия заключительного решения. Текущий статус претензии сообщается ее подателю по его запросу.

1.49. В случае недостаточности или отсутствия доказательств, позволяющих прийти к выводу о наличии либо отсутствии признаков нарушения требований, Общество вправе для сбора и анализа дополнительных доказательств продлить срок рассмотрения претензии. О продлении срока рассмотрения претензии Общество в письменной форме уведомляет подателя претензии.

1.50. Если претензия признана необоснованной, то подателю претензии направляется письменный ответ, содержащий отказ с аргументированным заключением.

1.51. В случае признания претензии обоснованной подателю направляется письменный ответ с предложениями по урегулированию. Если податель претензии отклоняет предлагаемое решение или действие, претензия остается открытой. Об этом делаются соответствующие записи, а податель претензии информируется о том, куда он еще может обратиться внутри и вне организации.

1.52. Обобщенная информация обо всех поступивших претензиях, их причинах, предпринятых действиях подготавливается в виде отчета для проведения анализа со стороны руководства организации и используется при мониторинге удовлетворенности потребителей.

1.53. Общество проводит постоянный мониторинг процесса работы с претензиями по следующим показателям:

- соблюдение сроков рассмотрения и урегулирования претензии;
- объективность рассмотрения претензии;
- адекватность осуществления корректирующих и предупреждающих действий при возникновении претензии.

1.54. Общество принимает следующие меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к претензиям, с целью предотвратить их повторное возникновение:

- исследует, выявляет и применяет наилучший опыт в области работы с претензиями;
- распространяет подход, фокусируемый на потребителя, внутри организации;
- поощряет применение инноваций в процессе работы с претензиями;
- поощряет образцовую работу с претензиями потребителей

#### **Критерии качества обслуживания и контроль и мониторинг качества обслуживания клиентов**

1.55. Контроль за своевременным рассмотрением обращений клиентов, за сохранность данных обращений несет каждый специалист в рамках своей компетенции.

Контроль за внешним видом персонала и состоянием рабочих мест возлагается на непосредственного руководителя.

1.56. В настоящем Стандарте устанавливаются следующие критерии качества клиентского обслуживания:

1.56.1. Качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений характеризуется индикатором **«Доступность офисов обслуживания клиентов»**.

1.56.2. Полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором **«Информативность»**.

1.56.3. Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов характеризуется индикатором **«Исполнительность»**.

1.56.4. Наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью

оказываемых услуг, характеризуются индикатором «**Результативность обратной связи**».

1.57. Критерии качества обслуживания клиентов могут носить как объективный, так и субъективный характер.

Методом оценки объективных критериев является однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта данному критерию.

Методом оценки субъективных критериев является обработка статистической информации по отзывам клиентов.

Примерные *показатели оценки качества клиентского обслуживания* приведены в Приложении №7 к Стандарту.

1.58. Суммарная оценка качества клиентского обслуживания рассчитывается в баллах ежегодно.

В зависимости от диапазона значения объективного критерия или значения показателя по результатам обработки субъективного критерия присваивается определенное количество баллов.

Методика расчета суммарной балльной оценки качества клиентского обслуживания разрабатывается директором по развитию Общества и вводится отдельным приказом по Обществу.

1.59. Общество несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов (потребителей).

1.60. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала) или внешних консультантов – мониторинга удовлетворенности потребителей. Мониторинг удовлетворенности потребителей проводят в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий потребителей. Мониторинг проводят на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности организации в целом.

1.61. Объектом мониторинга является удовлетворенность потребителей следующими сторонами деятельности организации:

- качество обслуживания совершенствование управления взаимоотношения с клиентами;
- информирование об услугах;
- прохождение запросов, договора или заказа, включая изменения к ним;
- обратная связь с потребителями, включая претензии;
- повышение конкурентоспособности Общества на рынке;

- репутация организации.
- 1.62. Порядок подтверждения соответствия устанавливается отдельным организационно - распорядительным документом. Результаты аудитов документируются и служат для определения необходимости корректирующих и предупреждающих действий, планирования и внедрения мер для улучшения системы обслуживания клиентов.
- 1.63. Информацию для осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю.
- 1.64. Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности потребителей на основе внутренней маркетинговой информации, подлежат анализу и, при необходимости, актуализации и утверждению. Внутренняя маркетинговая информация формируется в результате договорной и всей производственно-хозяйственной деятельности организации. В частности учтены такие показатели, как рост числа потребителей, продолжительность взаимодействия с ними, число пролонгированных и расторгнутых договоров, число претензий, полученных от контрагентов при реализации договоров.
- 1.65. Для мониторинга удовлетворенности потребителей на основе внешней маркетинговой информации Общество использует следующие методы:
- проведение опросов: анкетирование и интервьюирование;
  - анализ претензий и обращений;
  - анализ внутренних показателей работы организации (например, число и продолжительность перерывов в подаче электрической энергии);
  - получение обратной связи через книгу отзывов и предложений (которая должна быть прошнурована и пронумерована) и располагаться в каждом офисе обслуживания клиентов Общества;
  - процедура «Тайный клиент» ежегодно
- 1.66. Анкеты для изучения удовлетворенности потребителей разрабатываются специалистами организации на основе предварительно составленных вопросников с учетом потребности в исследовании конкретных показателей.
- Результаты интервью фиксируются в письменном виде, анализируются и представляются для обобщения.
- 1.67. В местах обслуживания потребителей на каждом производственном участке для постоянного мониторинга располагаются ящики для корреспонденции, в которых посетитель производственного участка может оставить свои предложения и замечания (анонимно).

1.68. Проводятся постоянные контрольные звонки для оценки качества общения с потребителями.

1.69. Оценка удовлетворенности потребителей также проводится на основе:

- сравнения показателей с аналогичными показателями других организаций;
- сравнения показателей по различным видам услуг, процессам, сегментам рынка;
- определения тенденций в динамике показателей.

1.70. Мониторинг удовлетворенности потребителей на основе данных, полученных в ходе проведения опросов, фокус-групп и др., систематически контролируется и анализируется.

1.71. Накапливаемая информация об удовлетворенности потребителей систематизируется по следующим направлениям:

- определенным временным периодам (полугодие, год);
- объектам мониторинга удовлетворенности потребителей;
- группам потребителей и отдельным потребителям.

1.72. Результаты мониторинга рассматривают при проведении анализа со стороны руководства организации не реже одного раза в год для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов доводятся до сведения руководства Общества и других заинтересованных сторон путем размещения:

- на сайте компании;
- на информационных стендах в офисах обслуживания клиентов;
- в периодической печати.

# Приложение 1. Порядок заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности) с потребителем (покупателем).

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с законодательством РФ, договором оказания услуг по передаче электрической энергии и мощности, Стандартом качества обслуживания потребителей (покупателей) и другими внутренними документами Общества и устанавливает общие нормы, и требования к работе с договорами энергоснабжения и купли-продажи электрической энергии (мощности) (далее – **Договоры**) в части их заключения, изменения, расторжения, регистрации и хранения.
- 1.2. Настоящий Порядок распространяется на Договоры, заключаемые с юридическими лицами, а также с индивидуальными предпринимателями (ИП), энергосбытовыми организациями и гражданами – владельцами нежилых помещений.
- 1.3. Заключение Договоров осуществляется на основе Типовых форм указанных документов.
- 1.4. Термины, определения и сокращения настоящего Порядка соответствуют терминам, определениям и сокращениям, принятым в Стандарте качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии Общества.
- 1.5. Ответственным лицом Общества по выполнению норм настоящего Порядка является специалист по договорной работе.
  - 1.5.1. В части взаимодействия с потребителями-гражданами, потребляющими электрическую энергию на коммунально-бытовые нужды является специалист по договорной работе **сектора обслуживания физических лиц** отдела по работе с потребителями Общества.
  - 1.5.2. В части взаимодействия с потребителями – юридическими лицами и ИП является специалист по договорной работе **сектора обслуживания юридических лиц** отдела по работе с потребителями Общества.
  - 1.5.3. При необходимости, специалист по договорной работе привлекает юриста Общества (**группу по работе с дебиторской задолженностью** отдела по работе с потребителями Общества). Подписание договоров и других документов осуществляет Уполномоченное лицо Общества.

Сотрудники, принимающие участие в процессах, регулируемых настоящим Порядком, несут персональную ответственность за

соблюдение указанных в Положении сроков в соответствии с функциями, исполняемыми ими в данных процессах.

- 1.6. Регламент заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности) с потребителем (покупателем) отражен в таблице 1.2. настоящего Порядка (далее по тексту настоящего Порядка – Регламент).
- 1.7. Сетевая организация (ТСО) несет ответственность за соблюдение установленных настоящим Порядком сроков и норм проведения осмотра и составления документации, а также за достоверность сведений, указываемых в составляемых документах.

## **2. Публикация форм договоров и порядок заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))**

- 2.1. Порядок действий Общества, потребителя (покупателя), сетевых и других организаций при **разработке и публикации форм договоров** показан в пунктах 1 – 2 *Регламента заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))* (см. Таблицу 1.2).
- 2.2. Порядок действий Общества, потребителя (покупателя), сетевых и других организаций при **заключении договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))** показан в пунктах 3 – 18 *Регламента заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))* (см. Таблицу 1.2).
- 2.3. Порядок действий Общества, потребителя (покупателя), сетевых и других организаций при **согласовании акта аварийной и (или) технологической брони (АТБ)** показан в пунктах 19 – 21 *Регламента заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))* (см. Таблицу 1.2).
- 2.4. Заключение Договора (при выполнении потребителем (клиентом) предусмотренных законодательством условий) является обязанностью Общества.
- 2.5. Потребитель (покупатель), имеющий намерение заключить с гарантирующим поставщиком (Обществом) договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) (далее - заявитель), предоставляет гарантирующему поставщику **заявление о заключении соответствующего договора** и следующие документы:

Таблица 1.1

### **Документы, необходимые для заключения Договора**

№ п/п	Документы	Потребитель, заключающий договор энергоснабжения *	Потребитель, заключающий договор купли-продажи э/э *	ЭСО, заключающая договор энергоснабжения	Сетевая организация, заключающая договор купли-продажи для компенсации потерь	Потребитель, если прошло менее 3 лет со дня расторжения предыдущего договора	Гражданин-потребитель (не проживающий в МЖД)	Собственник помещений в многоквартирном жилом доме (МЖД)	Исполнитель коммунальных услуг (ИКУ)
1	подписанный заявителем проект договора или протокол разногласий к проекту договора;	да	да	да	да	по жела- нию	да	да	по жела- нию
2	правоустанавливающие и иные документы заявителя (свидетельство о государственной регистрации заявителя в качестве юридического лица или в качестве ИП, свидетельство о постановке заявителя на учет в налоговом органе, документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего заявление от имени заявителя, - выписка из протокола (решения, приказа) о назначении на должность руководителя или доверенность на подписание договора, если договор подписывает не руководитель, копия паспорта гражданина Российской Федерации, если заявителем выступает ИП или гражданин);	да	да	да	да	да	да	да	да
3	документы, подтверждающие право собственности (хозяйственного ведения, оперативного управления, аренды и иные законные права	да	да	да	да	да	да	да	нет



	<p>владения и (или) пользования, предусмотренные законодательством Российской Федерации) на энергопринимающие устройства, либо документы, подтверждающие право владения и (или) пользования земельным участком, о снабжении которых электрической энергией указано в заявлении о заключении договора (предоставляются только потребителем, когда он выступает заявителем);</p>								
4	<p>документы, подтверждающие наличие у исполнителя обязанности предоставлять соответствующую коммунальную услугу потребителям, пользующимся помещениями в многоквартирном доме (жилым домом), указанном в заявке (оферте)</p>	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да
5	<p>подписанная уполномоченным лицом энергосбытовой (энергоснабжающей) организации (ЭСО) выписка из договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), заключенных с потребителями, в интересах которых ЭСО намеревается приобретать электрическую энергию (мощность) у гарантирующего поставщика, которая должна содержать сведения о сроках начала и окончания поставки электрической энергии в каждой точке поставки по каждому такому потребителю, о каждой такой точке поставки;</p>	нет	нет	да	нет	да	да	да	нет
6	<p>документы, подтверждающие технологическое присоединение (в том числе и опосредованно) в установленном порядке к объектам электросетевого хозяйства сетевой организации энергопринимающих устройств, о снабжении электрической энергией которых указано в заявлении о заключении договора;</p>	да	да	да	нет	нет **	нет	нет	да
7	<p>документы о допуске в эксплуатацию приборов учета (предоставляются при наличии у заявителя приборов учета), для ИКУ – в части коллективного (общедомового) прибора учета;</p>	да	да	да	нет	нет **	да ***	да ***	да
8	<p>документ, подтверждающий наличие технологической и (или) аварийной брони (предоставляется при его наличии у заявителя);</p>	да	да	да	нет	нет **	нет	нет	нет
9	<p>иные документы, необходимые для</p>	да	нет	да	нет	нет	нет	нет	да

	заключения договора оказания услуг по передаче электрической энергии в соответствии с Правилами недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг.					**			
10	документы, содержащие описание границ балансовой принадлежности объектов электросетевого хозяйства сетевой организации, в отношении которых она намеревается приобретать электрическую энергию (мощность) в целях компенсации потерь электрической энергии, а также сведения о приборах учета, которыми они оборудованы	нет	нет	нет	да	нет **	нет	нет	нет
11	меры социальной поддержки по оплате электрической энергии	нет	нет	нет	нет	нет	да	да	да
12	копия решения общего собрания о передаче уполномоченному лицу полномочий по заключению договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, от имени собственников и копия доверенности, выданной уполномоченному лицу в письменной форме всеми или большинством собственников	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет
13	протокол общего собрания собственников помещений в МЖД, на котором в т.ч. принято решение о внесении платы за электроэнергию Обществу (если такое решение принято);	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да
14	документы, содержащие сведения о размере площади каждого жилого и нежилого помещения в многоквартирном доме, а также об общей площади помещений в многоквартирном доме, включая помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, или о размере площади жилого дома и отапливаемых помещений надворных построек, а также размере площади земельного участка, не занятого жилым домом и надворными постройками;	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да

(\*) за исключением случая, описанного в столбце 7 таблицы – в случае, если прошло не более 3 лет со дня расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)), ранее заключенного им с ГП (Обществом)

(\*\*) Заявитель предоставляет данные документы только в случае если они не были ранее предоставлены ГП (Обществу) или в них были внесены изменения после их предоставления ГП при заключении предыдущего договора

(\*\*\*) предоставляются сведения о наличии приборов учета

2.6. В соответствие с п. 32 Основных положений Общество вправе отказаться от заключения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) с потребителем (покупателем) в случаях:

- отсутствия возможности поставить электрическую энергию (мощность) потребителю вследствие отсутствия технологического присоединения в установленном порядке энергопринимающих устройств, в отношении которых предполагается заключение договора, к объектам электросетевого хозяйства;
- нахождения энергопринимающих устройств, в отношении которых предполагается заключение договора, вне зоны деятельности гарантирующего поставщика (Общества).

Мотивированный письменный отказ должен быть направлен потребителю в срок не более 5 рабочих дней со дня обращения потребителя в Общество.

2.7. Общество размещает формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) для обслуживаемых им потребителей на своем Веб-сайте [www.kensby.ru](http://www.kensby.ru) в разделе «**Типовые формы договоров**», дифференцированные по следующим категориям:

- для населения:
  - Договор энергоснабжения для населения, проживающих в индивидуальном домовладении;
  - Договор энергоснабжения для населения, проживающего в многоквартирном жилом доме;
  - Договор энергоснабжения для населения, использующих приборы учета электрической энергии с функцией предоплаты;
- для юридических лиц:
  - Договор энергоснабжения для прочих потребителей (в договоре предусмотрены условия расчетов по всем ценовым категориям);
  - Договор энергоснабжения с бюджетным потребителем (в договоре предусмотрены условия расчетов по всем ценовым категориям);
  - Договор с исполнителем коммунальных услуг;
  - Договор с потребителем, приравненным к населению (за исключением исполнителей коммунальных услуг).

В случае желания потребителя заключить договор купли-продажи электрической энергии (мощности), Общество обязуется в 3-х дневный срок с момента появления счета / обращения потребителя дополнить / изменить список типовых форм договоров. При этом факт дополнительного размещения новых форм договоров должен объясняться исключительно техническими причинами и не предоставлять преимуществ отдельным потребителям (отдельным категориям потребителей).

В случае внесения изменений в нормативно-правовые акты, влекущие необходимость внесения изменений в ранее разработанные формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), Общество не позднее 1 месяца с даты вступления в силу соответствующих изменений вносит соответствующие изменения в ранее разработанные формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)).

- 2.8. Если иной владелец электросетевого хозяйства, не оказывающий услуги по передаче электрической энергии, к сетям которого опосредованно присоединен потребитель (заявитель), препятствует заключению или исполнению Договора с потребителем путем ограничения энергоснабжения потребителя (что подтверждается письменным или устным обращением потребителя), Специалист по договорной работе обязан направить в адрес такого владельца электросетевого хозяйства письмо.
- 2.9. При наличии достоверных сведений о надлежащем технологическом присоединении, Общество вправе самостоятельно принять к расчетам средства измерения с оформлением Акта и передачей его копии в Сетевую организацию (ТСО).
- 2.10. Специалист по договорной работе обязан принять все возможные меры для возвращения подписанного Договора от потребителя в 30-дневный срок после вручения Договора потребителю (п.10 Регламента (таблица 1.2)).

В случае если потребитель (клиент) не прибыл в установленный срок для получения подписанного Договора, Договор с приложениями направляется потребителю (клиенту) почтовым отправлением с уведомлением о вручении в срок не позднее 30 дней со дня получения заявления о заключении договора и документов, прилагаемых к заявлению.

Если потребитель (клиент) выразил желание получить проект Договора на руки, Специалист по договорной работе после завершения оформления Договора обязан уведомить потребителя о готовности вручить подписанный Обществом Договор, и согласовать время передачи Договора. Вручение проекта Договора осуществляется с обязательным

получением расписки представителя Абонента в получении документов на копии сопроводительного письма. Договор вручается в срок не позднее срока, указанного в п.10 Регламента (таблица 1.2)..

В случае, если потребитель не получает договор на руки в согласованные со Специалистом по договорной работе сроки, последний обязан обеспечить отправку договора почтовым отправлением с уведомлением о вручении в срок не позднее 30 дней со дня получения заявления о заключении договора и документов, прилагаемых к заявлению.

### **3. Рассмотрение протоколов разногласий.**

3.1. Протокол разногласий, поступивший от потребителя, подлежит обязательной регистрации и передаче Специалисту по договорной работе в день его поступления.

Протокол разногласий должен быть рассмотрен Специалистом договорного отдела в срок не более 5 дней с даты его поступления. При необходимости к рассмотрению протокола разногласий привлекается юрист организации.

3.2. В случае если редакция пунктов проекта Договора, представленная потребителем (клиентом) в протоколе разногласий, не противоречит интересам Общества, то протокол разногласий передается на подпись Уполномоченному лицу. Протокол подписывается с отметкой «Принято в редакции Потребителя». Один экземпляр подписанного протокола разногласий возвращается Потребителю в срок не позднее 5 рабочих дней с даты поступления протокола разногласий. Если с протоколом разногласий Потребитель вернул все экземпляры Договора – один экземпляр Договора возвращается вместе с подписанным протоколом разногласий с обязательной отметкой о вручении или направляется Потребителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

3.3. При несогласии с протоколом разногласий уполномоченное лицо Общества (начальник отдела по работе с потребителями) в течение 5 рабочих дней (при поступлении протокола разногласий через почту – с даты получения почтового отправления, а при доставке нарочным – с даты регистрации в журнале входящей корреспонденции) обязан принять предварительные меры по урегулированию разногласий, а именно направить Потребителю:

- Протокол урегулирования разногласий с аргументированной позицией гарантирующего поставщика и приглашением Потребителя на переговоры в случае не согласия с указанной позицией;
- или письмо с приглашением на урегулирование.

3.4. Положительный результат переговоров оформляется протоколом урегулирования разногласий.

Если согласие достигнуто не по всем пунктам, это отражается в протоколе урегулирования разногласий. Если стороны ни по одному пункту протокола разногласий к согласию не пришли, оформляется протокол встречи.

3.5. Протокол урегулирования разногласий составляется в двух экземплярах равному количеству экземпляров Договора, и подписывается уполномоченными лицами Потребителя и гарантирующего поставщика.

3.6. Одновременно с подписанием протокола урегулирования разногласий подписываются все экземпляры протокола разногласий с отметкой «с протоколом урегулирования разногласий»

3.7. После подписания один экземпляр протокола урегулирования разногласий с одним экземпляром протокола разногласий, подписанного в соответствии с п.3.6 настоящего Порядка, направляется (вручается) Потребителю способом, позволяющим подтвердить факт направления (вручения).

3.8. Если с протоколом разногласий Потребитель вернул все экземпляры Договора, один экземпляр Договора возвращается Потребителю вместе с подписанным протоколом разногласий и протоколом урегулирования разногласий.

3.9. Если все возможные меры для урегулирования разногласий Обществом приняты, но соглашение с Потребителем по всем спорным вопросам не достигнуто, собранные материалы передаются юристу для принятия решения об урегулировании разногласий в судебном порядке.

#### **4. Изменение и перезаключение Договора, договорная кампания.**

4.1. Порядок действий Общества, потребителя (покупателя), сетевых и других организаций при **изменении, пролонгации заключенного договора с потребителем** показан в пунктах 22 – 23 *Регламента заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))* (см. Таблицу 1.2).

4.2. Изменение Договора по инициативе Общества (ГП) допускается только в следующих случаях:

- при условии изменения типовой формы договора для указанной категории потребителей, связанной со вступлением в силу нормативно-правовых актов, изменяющих порядок отношений Общества и Потребителя (изменение в массовом порядке – договорная кампания);

- при изменении реквизитов Общества, Потребителя, сетевых организаций, других организаций и регулирующих органов, упоминаемых в Договоре.

Изменение Договора осуществляется путем подписания дополнительного соглашения к Договору.

4.3. Перезаключение Договора по инициативе Общества (ГП) допускается только в массовом порядке (договорная кампания) при условии изменения типовой формы договора для указанной категории потребителей в следующих случаях:

- при вступлении в силу нормативно-правовых актов, изменяющих порядок отношений Общества и Потребителя;
- при внесении изменений, направленных на повышение качества обслуживания потребителей;
- при изменении реквизитов Общества, сетевых организаций, других организаций и регулирующих органов, упоминаемых в Договоре.

4.4. Потребитель инициирует изменения в Договор (или перезаключение Договора) путем направления соответствующего предложения Обществу.

## 5. Расторжение Договора, уменьшение объема потребления по Договору.

5.1. Порядок действий Общества, потребителя (покупателя), сетевых и других организаций при **расторжении договора, уменьшении приобретаемого объема электрической энергии** показан в пунктах 24 – 31 *Регламента заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))* (см. Таблицу 1.2).

5.2. Расторжение Договора может осуществляться по инициативе потребителя или Общества.

5.3. Расторжение Договора по инициативе Общества (ГП) возможно только в случае, если потребителем (покупателем) не исполняются или исполняются ненадлежащим образом обязательства по оплате, с уведомлением такого потребителя (покупателя) об этом за 10 рабочих дней до заявляемой им даты отказа от договора.

5.4. Договор может быть расторгнут по инициативе потребителя только при условии оплаты счета, выставляемого Обществом в соответствии с п.85 Основных положений, в который включается:

- сумма задолженности потребителя (покупателя) по Договору на дату получения уведомления (при ее наличии);
- стоимость электрической энергии (мощности), рассчитанная исходя из объема, который прогнозируется к потреблению по Договору до

заявляемой потребителем (покупателем) в уведомлении даты его расторжения или изменения, и нерегулируемой цены на электрическую энергию (мощность) за предшествующий расчетный период;

- величина компенсации Обществу (ГП) в связи с расторжением или изменением договора, рассчитываемая исходя из величины сбытовой надбавки ГП (Общества) и величины расчетных объемов потребления на период компенсации (порядок определен п.85 Основных положений).
- 5.5. Порядок изменения Договора, связанный с уменьшением объемов потребления из-за покупки их у другой энергосбытовой организации (ЭСО) по инициативе Потребителя аналогичен порядку, указанному в п.5.3 настоящего Порядка.
- 5.6. При расторжении Договора гарантирующим поставщиком с потребителем оформляются:
- Акт о прекращении расчетов и осуществлении отключения объекта (объектов);
  - Акт сверки задолженности;
  - Соглашение о расторжении договора, которое должно содержать сроки расторжения Договора, а также порядок и сроки погашения задолженности (при ее наличии).
- 5.7. В случае отказа Потребителя от подписания Соглашения о расторжении договора Договор, может быть, расторгнут путем обмена письмами, произведенного в соответствии с условиями Договора и законодательством.
- 5.8. Расторжение Договора влечет направление в сетевую организацию Заявки на прекращение подачи напряжения, за исключением случаев, отдельно оговоренных Основными положениями.
- 5.9. К заявке на прекращение подачи напряжения на объект прилагается копия Заявки Потребителя о расторжении договора.
- 5.10. Сетевая организация с участием представителя Потребителя составляет Акт о прекращении расчетов с Потребителем и осуществляет отключение объекта указанного в заявке Общества в течение 5 дней. После чего направляет Обществу Акт о прекращении расчетов в срок не позднее 5 рабочих дней.
- 5.11. Общество, после получения из сетевой компании Акта о прекращении расчетов, оформляет с Потребителем Акт сверки и соглашение о расторжении Договора.

## **6. Выбор потребителями ценовой категории.**



- 6.1. Порядок действий Общества, потребителя (покупателя), сетевых и других организаций при **выборе ценовой категории** показан в пунктах 32 – 37 *Регламента заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))* (см. Таблицу 1.2).
- 6.2. Потребитель (покупатель), покупающий электрическую энергию (мощность) у Общества по свободным (нерегулируемым) ценам вправе выбрать с целью расчетов по Договору одну из следующих ценовых категорий:
- первая ценовая категория - для объемов покупки электрической энергии (мощности), учет которых осуществляется в целом за расчетный период;
  - вторая ценовая категория - для объемов покупки электрической энергии (мощности), учет которых осуществляется по зонам суток расчетного периода;
  - третья ценовая категория - для объемов покупки электрической энергии (мощности), в отношении которых осуществляется почасовой учет, но не осуществляется почасовое планирование, а стоимость услуг по передаче электрической энергии определяется по тарифу на услуги по передаче электрической энергии в одноставочном выражении;
  - четвертая ценовая категория - для объемов покупки электрической энергии (мощности), в отношении которых осуществляется почасовой учет, но не осуществляется почасовое планирование, а стоимость услуг по передаче электрической энергии определяется по тарифу на услуги по передаче электрической энергии в двухставочном выражении;
  - пятая ценовая категория - для объемов покупки электрической энергии (мощности), в отношении которых за расчетный период осуществляются почасовое планирование и учет, а стоимость услуг по передаче электрической энергии определяется по тарифу на услуги по передаче электрической энергии в одноставочном выражении;
  - шестая ценовая категория - для объемов покупки электрической энергии (мощности), в отношении которых за расчетный период осуществляются почасовое планирование и учет, а стоимость услуг по передаче электрической энергии определяется по тарифу на услуги по передаче электрической энергии в двухставочном выражении.
- 6.3. Выбор ценовой категории осуществляется в рамках заключенного Договора. Условия заключенного Договора между Обществом и Потребителем должны быть определены для каждой ценовой категории.
- 6.4. Условия и порядок расчетов по ценовым категориям указаны в разделе V Основных положений и в Основах ценообразования.

6.5. Категории потребителей, на которых не распространяется применением ценовых категорий и, соответственно, порядок выбора ценовых категорий – население и приравненные к нему категории потребителей, определены Правилами применения нерегулируемых цен и Приказом ФСТ РФ от 31 декабря 2010 г. № 655-э «Об определении категорий потребителей, которые приравнены к населению и которым электрическая энергия (мощность) поставляется по регулируемым ценам (тарифам)»

## **7. Особенности заключения договоров с населением, включая потребителей коммунальной услуги по электроснабжению**

7.1. Факт заключения договора энергоснабжения определяется при наступлении одного из следующих событий:

- Заключение договора в письменной форме – начало действия с даты, определенной в договоре (если не определено, то с даты заключения письменного договора);
- Первая оплата гражданином электрической энергии Обществу – с даты, соответствующей дате начала периода, за который гражданином произведена первая оплата;
- Выявление факта потребления электрической энергии гражданином до даты начала расчетного периода, за который им произведена первая оплата Обществу (ГП), или при выявлении факта потребления электрической энергии этим гражданином без ее оплаты – с даты технологического присоединения энергопринимающего устройства гражданина к электрической сети в зоне деятельности Общества в качестве гарантирующего поставщика или с даты приобретения указанным гражданином права собственности или иного законного права на это энергопринимающее устройство либо с даты присвоения статуса гарантирующего поставщика Обществу (в зависимости от того, какая дата наступила позднее), но не более чем за 3 года до выявления указанного факта.

7.2. Коммунальная услуга электроснабжения предоставляется потребителям начиная с установленного жилищным законодательством Российской Федерации момента, а именно:

- с момента возникновения права собственности на жилое помещение - собственнику жилого помещения и проживающим с ним лицам;
- с момента предоставления жилого помещения жилищным, жилищно-строительным кооперативом - члену жилищного, жилищно-строительного кооператива и проживающим с ним лицам;

- со дня заключения договора найма - нанимателю жилого помещения по такому договору и проживающим с ним лицам;
- со дня заключения договора аренды - арендатору жилого помещения и проживающим с ним лицам;

7.3. Потребителю не может быть отказано в предоставлении коммунальных услуг в случае отсутствия у потребителя заключенного в письменной форме договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг.

Исполнителем коммунальных услуг может выступать лицо из числа лиц, указанных в пунктах 9 и 10 Правил предоставления коммунальных услуг. При этом период времени, в течение которого указанное лицо обязано предоставлять коммунальные услуги потребителям и вправе требовать от потребителей оплаты предоставленных коммунальных услуг, подлежит определению в соответствии с пунктами 14, 15, 16 и 17 Правил оказания предоставления коммунальных услуг.

7.4. Условия предоставления коммунальных услуг собственнику и пользователю жилого дома (домовладения) по его выбору определяются:

- в договорах энергоснабжения, заключаемых собственником жилого дома (домовладения) с Обществом;
- в договоре о предоставлении коммунальных услуг, заключаемом собственником жилого дома (домовладения) с организацией (в том числе некоммерческим объединением), которая от своего имени и в интересах собственника заключает договор энергоснабжения с Обществом.

Предоставление коммунальных услуг обеспечивается управляющей организацией, товариществом или кооперативом либо организацией, указанной в подпункте "б" пункта 10 Правил предоставления коммунальных услуг, посредством заключения с Обществом договоров энергоснабжения в целях использования электроэнергии при предоставлении коммунальной услуги электроснабжения потребителям.

7.5. Условия договора энергоснабжения в целях предоставления коммунальной услуги потребителям определяются с учетом Правил предоставления коммунальных услуг и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

7.6. В соответствии с п.17 и 18 Правил предоставления коммунальных услуг Общество приступает к предоставлению коммунальной услуги энергоснабжения следующим собственникам и пользователям помещений в многоквартирном жилом доме (далее – МЖД):

- если в МЖД в качестве способа управления выбрано непосредственное управление –

- с даты, указанной в решении общего собрания собственников помещений о выборе такого способа управления, до даты начала предоставления коммунальных услуг управляющей организацией либо товариществом или кооперативом;
- если в МЖД не выбран способ управления либо способ управления выбран, но выбранная управляющая организация (созданное товарищество или кооператив) –
  - со дня возникновения права собственности на помещение,
  - со дня предоставления жилого помещения жилищным кооперативом,
  - со дня заключения договора найма,
  - со дня заключения договора аренды,
  - со дня прекращения ранее выбранного способа управления многоквартирным домом до дня начала предоставления коммунальных услуг управляющей организацией либо товариществом или кооперативом;
- при подключении нового жилого дома –
  - со дня первого фактического подключения жилого дома (домовладения) в установленном порядке к централизованной электрической сети непосредственно или через электрические сети, связывающие несколько жилых домов (домовладений), расположенных на близлежащих земельных участках до дня начала предоставления коммунальных услуг управляющей организацией либо товариществом или кооперативом
- в отношении собственников нежилых помещений в МЖД –
  - с даты заключения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) с Обществом (договор заключается по желанию собственника нежилого помещения)

## **8. Порядок принятия на обслуживание Обществом потребителей, энергопринимающие устройства которых расположены в границах зоны деятельности Общества – гарантирующего поставщика.**

- 8.1. Порядок действий Общества, потребителя (покупателя), сетевых и других организаций при **принятии на обслуживание потребителей, энергопринимающие устройства которых расположены в границах зоны деятельности Общества** показан в пунктах 38 – 52 *Регламента заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))* (см. Таблицу 1.2).

8.2. Порядок действий Общества, потребителя (покупателя), сетевых и других организаций **при отсутствии права распоряжения электроэнергией у энергосбытовой организации** показан в пунктах 53 – 54 *Регламента заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))* (см. Таблицу 1.2).

8.3. Общество принимает на обслуживание потребителей, энергопринимающие устройства которых расположены в границах ее зоны деятельности в качестве гарантирующего поставщика, в отсутствие обращений указанных потребителей в следующих случаях:

- изменение в соответствии с настоящим документом границ зон деятельности Общества – ГП с включением в его зону деятельности территории, соответствующей всей зоне деятельности иного ГП или ее части;
- принятие энергосбытовой (энергоснабжающей) организацией (далее – ЭСО) решения о ее ликвидации или о прекращении ею деятельности по продаже электрической энергии (мощности) потребителям;
- признание банкротом ЭСО и начало процедуры конкурсного производства;
- принятие советом рынка в соответствии с Правилами оптового рынка решения об исключении ЭСО из реестра субъектов оптового рынка и (или) прекращении поставки (покупки) электрической энергии и мощности на оптовом рынке в соответствующей группе точек поставки, если ЭСО не обеспечено приобретение соответствующего объема электроэнергии на розничном рынке;
- неисполнение или ненадлежащее исполнение ЭСО обязательств по оплате электрической энергии (мощности) на розничном рынке и (или) услуг по передаче электрической энергии, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение влечет в соответствии с условиями договора отказ в одностороннем порядке ГП и (или) сетевой организации от исполнения договора полностью;
- отказ гарантирующего поставщика в соответствии с пунктами 53 и 106 Основных положений от исполнения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), заключенного с энергосбытовой (энергоснабжающей) организацией;
- наступление даты, на 2 месяца предшествующей указанной в пункте 59 Основных положений дате прекращения осуществления деятельности энергосбытовой (энергоснабжающей) организации на условиях, определенных в настоящем пункте.

## 9. Регламент

9.1. Сроки и действия, указанные в настоящем Регламенте, определены в соответствии с требованиями нормативно-правовых документов, условий договоров, заключенных с Потребителями, сетевыми организациями и внутренними положениями и инструкциями.

Таблица 1.2

### Регламент заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности) с потребителем (покупателем)

№	Содержание этапа	Исполнитель	Срок выполнения
<b>Разработка и публикация форм договоров</b>			
1	Разработка и/или изменение форм договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) для обслуживаемых им потребителей, отдельно по следующим категориям потребителей: <ul style="list-style-type: none"><li>исполнители коммунальных услуг;</li><li>граждане;</li><li>энергосбытовые (энергоснабжающие) организации;</li><li>гарантирующие поставщики, которые вправе приобретать электрическую энергию (мощность) у Общества на розничном рынке;</li><li>прочие потребители Общества – дифференцированно по ценовым категориям (1-6);</li><li>сетевые организации, приобретающие электрическую энергию (мощность) на компенсацию потерь.</li></ul>	Общество	В течение месяца со дня вступления в силу изменений в Основные положения
2	1) Размещение разработанных форм договоров в офисах обслуживания клиентов, на сайте <a href="http://www.kensbyt.ru">www.kensbyt.ru</a> 2) Предоставление разработанных форм договоров в территориальный орган Федеральной антимонопольной службы (ФАС)	Общество	В течение месяца со дня вступления в силу изменений в Основные положения
<b>Заключение договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности))</b>			
3	Предоставление Обществу заявления о заключении договора с приложением документов, указанных в п. 2.5 регламента.	Потребитель (клиент) (кроме ИКУ)	-
4	Предоставление Обществу заявления о заключении договора с приложением документов, указанных в п. 2.5 регламента.	ИКУ в лице управляющей организации	не позднее 7 дней со дня вступления в силу договора управления МЖД, но не ранее 10 рабочих дней со дня принятия решения о

102

5	Предоставление Обществу заявления о заключении договора с приложением документов, указанных в п. 2.5 регламента.	ИКУ в лице товарищества	выборе управляющей организации не позднее 7 дней со дня государственной регистрации товарищества, или не позднее 7 дней со дня расторжения договора управления
6	Предоставление Обществу заявления о заключении договора с приложением документов, указанных в п. 2.5 регламента.	ИКУ в лице кооператива	не позднее 7 дней со дня принятия решения собственниками помещений в МЖД об управлении МЖД, в т.ч. о предоставлении коммунальных услуг кооперативом, или не позднее 7 дней со дня расторжения договора управления с управляющей организацией
7	При наличии причин для отказа в заключении договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), определенных в п.32 Основных положений и указанных в п. 2.6 регламента – Письменное уведомление потребителя об отказе в заключении договора с указанием причин такого отказа	Общество	в течение 5 рабочих дней со дня обращения потребителя для заключения договора
8	1) Занесение в базу данных информации о новом потребителе, присвоение договору номера в установленном порядке 2) Уведомление РСК и ТСО о заключении договора	Общество	в течение 5 рабочих дней со дня обращения потребителя для заключения договора
9	1) Проверка готовности электроустановки к принятию напряжения и составление соответствующего акта; 2) Прием к расчетам средств измерений; 3) Передача 2х экземпляров акта проверки средств учета Обществу.	ТСО	в течение 16 дней со дня обращения потребителя для заключения договора
10	Передача заявителю подписанного со своей стороны проекта договора в соответствие с опубликованной Обществом формой договора если при этом заявителем не представлен проект договора и при отсутствии оснований в отказе для заключения договора	Общество	В течение 30 дней со дня получения заявления о заключении договора и документов, прилагаемых к заявлению
11	Передача 1 экземпляра подписанного обеими сторонами договора (если нет разногласий) или протокола разногласий	Потребитель (клиент)	-
12	Подача напряжения к присоединяемой электроустановке потребителя (при	ТСО	В день начала действия договора

	необходимости)		
13	В случае получения протокола разногласий от заявителя <b>на договор, направленный Обществом</b> – варианты действий: 1) подписание договора в редакции заявителя 2) принятие мер по урегулированию разногласий и подписание договора в согласованной с заявителем редакции 3) уведомление в письменной форме заявителя об отказе от внесения предложенных изменений в проект договора с указанием причин такого отказа.	Общество	в течение 10 рабочих дней со дня получения протокола разногласий
14	Подписание и передача заявителю одного экземпляра представленного заявителем договора, если он соответствует форме опубликованного договора	Общество	в течение 30 дней со дня получения заявления о заключении договора
15	В случае получения протокола разногласий от заявителя <b>вместе с заявлением о заключении договора</b> – варианты действий: 1) подписание договора в редакции заявителя 2) принятие мер по урегулированию разногласий и подписание договора в согласованной с заявителем редакции и протокола урегулирования разногласий 3) уведомление в письменной форме заявителя об отказе от внесения предложенных изменений в проект договора с указанием причин такого отказа.	Общество	в течение 30 дней со дня получения заявления о заключении договора; урегулирование разногласий или мотивированный отказ – в течение 5 рабочих дней с момента поступления протокола разногласий
16	Уведомление об отсутствующих сведениях или документах заявителя при отсутствии в представленных заявителем документах обязательных сведений, определенных Основными положениями и п. 2.5 регламента, или при их непредставлении	Общество	в течение 5 рабочих дней со дня получения заявления о заключении договора
17	Направление сетевой организации уведомления о заключении договора купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) с потребителем способом, позволяющим подтвердить факт и дату получения указанного уведомления, (наряду с потребителем - при его обращении для заключения договора оказания услуг по передаче электрической энергии).	Общество	в течение 3 рабочих дней со дня заключения договора
18	Направление сетевой организации дополнительного соглашения с изменением состава точек поставки и других сведений / приложений в связи с заключением / изменением договора энергоснабжения с потребителем.	Общество	До конца месяца, в котором был заключен / изменен договор энергоснабжения
<b><i>Согласование акта аварийной и (или) технологической брони (АТБ)</i></b>			
19	Составление и передача Обществу / ТСО проекта акта аварийной и(или) технологической	Потребитель, энергоснабжение	В течение 10 рабочих дней со дня обращения



	брони (АТБ)	которого предусматривает использование АТБ	потребителя для заключения договора
20	Рассмотрение, подписание акта АТБ, направление 1 экземпляра потребителю (при несогласии – подписание с разногласиями)	ТСО	В течение 10 рабочих дней со дня получения акта. При необходимости проведения осмотра – срок может быть увеличен еще на 10 рабочих дней
21	Передача Обществу копии согласованного с сетевой организацией акта согласования технологической и (или) аварийной брони	Потребитель (клиент), ограничение режима потребления электрической энергии (мощности) которого может привести к экономическим, экологическим, социальным последствиям	не позднее 5 дней со дня согласования с сетевой организацией
<b><i>Изменение, пролонгация заключенного договора с потребителем</i></b>			
22	Автоматическое продление договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) при отсутствии заявления от потребителя о его прекращении или изменении либо о заключении нового договора.  Договор с ИКУ считается автоматически продленным на срок до окончания действия договора управления	нет	за 30 дней до окончания срока его действия
23	1) Уведомление потребителя о предложениях по внесению изменений в условия договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) с указанием причин изменения внесения, соответствующие измененной форме договора, опубликованной на сайте <a href="http://www.kensbyt.ru">www.kensbyt.ru</a>  2) Передача потребителю подписанного со своей стороны проекта дополнительного соглашения	Общество	В течение 30 дней с момента вступления в силу нормативно-правовых актов, устанавливающих иные правила исполнения договоров или иные правила деятельности гарантирующих поставщиков (Общества)
<b><i>Расторжение договора, уменьшение приобретаемого объема электрической энергии</i></b>			
24	Письменное уведомление Общества (ГП) о расторжении договора (уменьшении объема приобретаемой электрической энергии (мощности)) способом, позволяющим подтвердить факт и дату получения указанного уведомления.	Потребитель, заявивший односторонний отказ от исполнения договора полностью или частично	не позднее чем за 20 рабочих дней до заявляемой им даты расторжения или изменения договора
25	Направление потребителю (покупателю), направившему уведомление о расторжении или изменении договора счета на оплату:	Общество	в течение 5 рабочих дней со дня получения письменного уведомления

	<ul style="list-style-type: none"> <li>суммы задолженности потребителя (покупателя) по договору;</li> <li>стоимости электрической энергии (мощности), рассчитанной до момента расторжения договора;</li> <li>величины компенсации гарантирующему поставщику в связи с расторжением или изменением договора.</li> </ul> <p>Указанные величины определяются в соответствии с п. 85 Основных положений</p>		в соответствии с п. 24 регламента
26	Оплата гарантирующему поставщику счета, выставленного Обществом по п. 25 регламента	Потребитель, направивший уведомление о расторжении или изменении договора	не позднее чем за 10 рабочих дней до заявляемой потребителем даты расторжения договора
27	Предоставление Обществу (ГП) выписки из договора, обеспечивающего продажу электрической энергии (мощности), с производителем электрической энергии (мощности) на розничном рынке, содержащую: <ul style="list-style-type: none"> <li>сведения о продавце,</li> <li>согласованные сторонами указанные в пункте 64 Основных положений условия, обязательные при заключении такого договора, которая должна быть подписана уполномоченными лицами сторон такого договора и заверена печатями сторон такого договора</li> </ul>	Потребитель, заявивший уменьшение приобретаемого объема электроэнергии (мощности)	не позднее чем за 10 рабочих дней до заявляемой потребителем даты расторжения договора
28	Уведомление РСК о факте расторжения договора энергоснабжения с потребителем, а также о дате и времени прекращения снабжения электрической энергией	Общество	не позднее 3 рабочих дней до даты и времени расторжения договора энергоснабжения
29	Оплата услуг по передаче электрической энергии в полном объеме	Потребитель, заявивший уменьшение приобретаемого объема электроэнергии (мощности)	С даты изменения договора энергоснабжения с Обществом (ГП) – постоянно (в сроки, установленные договором)
30	Уведомление об одностороннем отказе от исполнения договора с потребителем в случае: <ul style="list-style-type: none"> <li>не исполнения или исполнения ненадлежащим образом обязательств по оплате потребителем, то гарантирующий поставщик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора полностью, уведомив такого потребителя (покупателя) об этом.</li> </ul>	Общество	за 10 рабочих дней до заявляемой Обществом (ГП) даты отказа от договора
31	Направление потребителю (покупателю), направившему уведомление о расторжении или изменении договора акта сверки задолженности, подписание	Общество	В течение дня с момента расторжения договора

## *Выбор ценовой категории*

32	<p>Уведомление Общества (ГП) о выборе ценовой категории (ЦК) с изменением варианта расчета за услуги по передаче электрической энергии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выбор 1-й ЦК, если ранее расчеты велись по 4-й или 6-й ЦК;</li> <li>• выбор 2-й ЦК, если ранее расчеты велись по 4-й или 6-й ЦК;</li> <li>• выбор 3-й ЦК, если ранее расчеты велись по 4-й или 6-й ЦК;</li> <li>• выбор 4-й ЦК, если ранее расчеты велись по 1-й, 2-й, 3-й или 5-й ЦК;</li> <li>• выбор 5-й ЦК, если ранее расчеты велись по 4-й или 6-й ЦК;</li> <li>• выбор 6-й ЦК, если ранее расчеты велись по 1-й, 2-й, 3-й или 5-й ЦК</li> </ul>	<p>Потребитель, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых в границах балансовой принадлежности менее 670 кВт (покупатели в отношении таких потребителей)</p>	<p>в течение 1 месяца с даты принятия решения об установлении тарифов на услуги по передаче электрической энергии в Московской области</p>
33	<p>Уведомление Общества (ГП) о выборе ценовой категории (ЦК) с изменением варианта расчета за услуги по передаче электрической энергии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выбор 3-й ЦК, если ранее расчеты велись по 4-й или 6-й ЦК;</li> <li>• выбор 4-й ЦК, если ранее расчеты велись по 3-й или 5-й ЦК;</li> <li>• выбор 5-й ЦК, если ранее расчеты велись по 4-й или 6-й ЦК;</li> <li>• выбор 6-й ЦК, если ранее расчеты велись по 3-й или 5-й ЦК</li> </ul>	<p>Потребитель, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых в границах балансовой принадлежности не менее 670 кВт (покупатели в отношении таких потребителей)</p>	<p>в течение 1 месяца с даты принятия решения об установлении тарифов на услуги по передаче электрической энергии в Московской области</p>
34	<p>Перевод потребителей, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых в границах балансовой принадлежности не менее 670 кВт, рассчитывавшихся ранее по 1-й или 2-й ЦК в 3-ю ЦК</p>	<p>Общество</p>	<p>С 1 июля 2013 года (требование Основных положений)</p>
35	<p>Уведомление Общества (ГП) о выборе ценовой категории (ЦК) без изменения варианта расчета за услуги по передаче электрической энергии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выбор 1-й ЦК, если ранее расчеты велись по 2-й, 3-й или 5-й ЦК;</li> <li>• выбор 2-й ЦК, если ранее расчеты велись по 1-й, 3-й или 5-й ЦК;</li> <li>• выбор 3-й ЦК, если ранее расчеты велись по 1-й, 2-й или 5-й ЦК;</li> <li>• выбор 4-й ЦК, если ранее расчеты велись по 6-й ЦК;</li> <li>• выбор 5-й ЦК, если ранее расчеты велись по 1-й, 2-й или 3-й ЦК;</li> <li>• выбор 6-й ЦК, если ранее расчеты велись по 4-й ЦК</li> </ul>	<p>Потребитель, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых в границах балансовой принадлежности менее 670 кВт (покупатели в отношении таких потребителей)</p>	<p>за 10 рабочих дней до начала расчетного периода, с которого предполагается изменить ценовую категорию</p>
36	<p>Уведомление Общества (ГП) о выборе ценовой</p>	<p>Потребитель,</p>	<p>за 10 рабочих дней до</p>

	<p>категории (ЦК) без изменения варианта расчета за услуги по передаче электрической энергии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выбор 3-й ЦК, если ранее расчеты велись по 5-й ЦК;</li> <li>• выбор 4-й ЦК, если ранее расчеты велись по 6-й ЦК;</li> <li>• выбор 5-й ЦК, если ранее расчеты велись по 3-й ЦК;</li> <li>• выбор 6-й ЦК, если ранее расчеты велись по 4-й ЦК</li> </ul>	<p>максимальная мощность энергопринимающих устройств которых в границах балансовой принадлежности не менее 670 кВт (покупатели в отношении таких потребителей)</p>	<p>начала расчетного периода, с которого предполагается изменить ценовую категорию</p>
37	<p>Осуществление расчетов по новой ценовой категории в соответствии с уведомлением потребителя, при условии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• допуска в эксплуатацию приборов учета, позволяющих измерять объемы потребления электрической энергии по зонам суток (переход ко второй ценовой категории);</li> <li>• допуска в эксплуатацию приборов учета, позволяющих измерять почасовые объемы потребления электрической энергии (переход к третьей - шестой ценовым категориям).</li> </ul>	<p>Общество</p>	<p>с 1-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором потребитель (покупатель) направил соответствующее уведомление</p>
<p><b><i>Принятие на обслуживание потребителей, энергопринимающие устройства которых расположены в границах зоны деятельности Общества</i></b></p>			
38	<p>Уведомление уполномоченного органа Московской области о случае однократного неисполнения / ненадлежащего исполнения ЭСО, покупающей электрическую энергию (мощность) у Общества обязательств по оплате электрической энергии (мощности) с направлением подтверждающих документов (акты сверки взаиморасчетов и (или) вступившие в законную силу решения суда), способом, позволяющим подтвердить получение указанного уведомления</p>	<p>Общество</p>	<p>На следующий рабочий день после истечения срока оплаты в случае неисполнения / ненадлежащего исполнения обязательств со стороны ЭСО</p>
39	<p>Уведомление уполномоченного органа Московской области об отказе от исполнения договора энергоснабжения (купли-продажи электроэнергии) с ЭСО в соответствии с п.53 Основных положений в случае неисполнения обязательств со стороны ЭСО</p>	<p>Общество</p>	<p>Не позднее 2 рабочих дней со дня направления Обществом в ЭСО уведомления об отказе в соответствии с п.53 Основных положений</p>
40	<p>Опубликование сведений для потребителей ЭСО, указанной в п. 38 регламента:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наименование и платежные реквизиты Общества – ГП;</li> <li>• дата и время, установленные для принятия Обществом – ГП на обслуживание потребителей;</li> <li>• требование о снятии потребителями показаний приборов учета на определенную</li> </ul>	<p>Уполномоченный орган Московской области</p>	<p>В течение 5 рабочих дней с даты, когда стало известно о наступлении события</p>

	<p>дату и время;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>срок, не позднее которого потребителями должны быть заключены договоры, обеспечивающие продажу электрической энергии (мощности);</li> </ul>		
41	Извещение о предстоящем принятии Обществом на обслуживание потребителей с указанием даты, установленной для такого принятия	Уполномоченный орган Московской области	В течение 5 рабочих дней с даты, когда стало известно о наступлении события
42	Направление в Федеральную Службу по тарифам (ФСТ) РФ заявления о необходимости осуществления мер, направленных на обеспечение принятия гарантирующим поставщиком на обслуживание потребителей, с указанием организации, для которой они наступили (ЭСО) при отсутствии действий 40-41 регламента	Общество	На следующий день после неисполнения действий п. 40-41 регламента
43	Совершение действий, предусмотренных п. 16 и 17 Основных положений (п.40-41 регламента)	ФСТ РФ	В течение 5 рабочих дней со дня получения заявления по п.42 регламента
44	Направление актуальной информации по формам, предусмотренным приложением № 2 к Основным положениям, об обслуживаемых потребителях, а также информацию об имеющейся задолженности потребителей за поставленную электрическую энергию (мощность) и о пунктах приема платежей от граждан	ЭСО	Не позднее 5 дней с момента получения извещения по п. 41 или 43 регламента
45	<p>Направление в пункты приема платежей от граждан, включая кредитные организации и отделения почтовой связи, для размещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>копии извещения, полученного от уполномоченного органа Московской области или уполномоченного федерального органа (ФСТ РФ);</li> <li>бланки платежных документов с указанием реквизитов для оплаты с установленной даты принятия гарантирующим поставщиком на обслуживание потребителей.</li> </ul>	Общество	не позднее 11 рабочих дней со дня получения извещения по п. 41 или 43 регламента
46	<p>Направление потребителям – юридическим лицам предложения о заключении с Обществом (ГП) не позднее 2 месяцев с даты, указанной в извещении по п. 40 регламента, договора энергоснабжения или договора купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности).</p> <p>В таком предложении Общества также должна быть указана обязанность потребителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>в случае принятия предложения Общества о заключении с ним договора оплатить Обществу электрическую энергию</li> </ul>	Общество	не позднее 20 рабочих дней со дня получения извещения по п. 40 регламента

	(мощность) и соответствующие услуги, <ul style="list-style-type: none"> <li>• в случае принятия предложения Общества о заключении с ним договора купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) - также обязанность потребителя заключить договор оказания услуг по передаче электрической энергии.</li> </ul>		
47	Оплата Обществу – ГП электрической энергии (мощности) и соответствующих услуг, потребленных с даты и времени, установленных в извещении по п. 40 регламента.	Потребитель (клиент), ранее обслуживавшийся ЭСО и выбравший для заключения с Обществом договора энергоснабжения	В установленные договором сроки в случае принятия предложения Общества
48	1) Заключение договора оказания услуг по передаче электрической энергии с сетевой организацией с условием о начале исполнения такого договора с даты и времени, установленных в извещении по п. 40 регламента 2) Обязательство оплачивать Обществу – гарантирующему поставщику электрическую энергию и соответствующие услуги, за исключением услуг по передаче электрической энергии, потребленные с даты и времени, установленных в извещении по п. 40 регламента.	Потребитель (клиент), ранее обслуживавшийся ЭСО и выбравший для заключения с Обществом договора купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)	не позднее 2 месяцев с даты, установленной в извещении по п. 40 регламента
49	Снятие и передача показаний приборов учета Обществу на дату и время, установленные в извещении по п. 40 регламента	Потребитель (клиент), ранее обслуживавшийся ЭСО	Не позднее 2 месяцев с даты снятия показаний приборов учета
50	Расчет объема потребления электрической энергии на указанные дату и время исходя из продолжительности периода времени, истекшего со дня последнего снятия показаний приборов учета до указанных даты и времени, и усредненного объема потребления электрической энергии в период между последним и предпоследним снятием показаний приборов учета. Если указанное требование не выполнено по причине отсутствия (неисправности) приборов учета, то при определении объема потребления электрической энергии на указанные дату и время используются расчетные способы, установленные в разделе X Основных положений для случаев отсутствия (неисправности) приборов учета.	Общество – в случае невыполнения потребителем требования по п. 49 регламента	В течении 2 дней с момента истечения срока, указанного в п. 49 регламента
51	Перечисление излишне полученных денежных средств в оплату недопоставленной ЭСО потребителю электрической энергии (мощности)	ЭСО, ранее обслуживавшая потребителя	По письменному заявлению потребителя
52	1) Выявление лиц, которые не заключили договоры, обеспечивающие продажу им	ТСО	По истечении 2 месяцев с даты, установленной в



	<p>электрической энергии (мощности), и при этом фактически потребляют электрическую энергию;</p> <p>2) Составление акта о неучтенном потреблении электрической энергии в отношении указанных лиц;</p> <p>3) Расчет объемов бездоговорного потребления электрической энергии за период, истекший с даты, установленной для принятия Обществом – ГП на обслуживание потребителей;</p> <p>4) Принятие мер по прекращению потребления электрической энергии в отсутствие договора и по обеспечению оплаты объемов электрической энергии, потребляемой без заключенного договора лицом, потребляющим электрическую энергию, путем введения полного ограничения режима потребления электрической энергии.</p> <p>Отмена ограничения режима потребления электрической энергии осуществляется после заключения лицом, потребляющим электрическую энергию, договора, обеспечивающего продажу ему электрической энергии (мощности), и исполнения им обязательств перед сетевой организацией по оплате электрической энергии, потребленной без заключенного в установленном порядке договора.</p>		<p>извещении по п. 40 регламента в отношении лиц, не заключивших договоры на приобретение электрической энергии (мощности)</p>
<p><b><i>Действия при отсутствии права распоряжения электроэнергией у энергосбытовой организации</i></b></p>			
53	<p>Направление владельцу энергопринимающих устройств, находящемся на обслуживании у энергосбытовой (энергоснабжающей) организации (потребителю ЭСО) уведомления, содержащего указание на отсутствие у ЭСО права распоряжения электрической энергией в соответствующих точках поставки по договору согласно п. 56 Основных положений, с требованием:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• заключить в соответствии с настоящим документом в течение 30 дней со дня получения уведомления договор, обеспечивающий продажу электрической энергии (мощности);</li> <li>• оплатить электрическую энергию (мощность), потребленную указанными энергопринимающими устройствами за весь период, в течение которого осуществлялось бездоговорное потребление электрической энергии.</li> </ul>	ТСО (к которой присоединены потребители ЭСО)	в течение 1 дня со дня, когда Сетевой организации стало известно о факте бездоговорного потребления
54	<p>При невыполнении потребителем ЭСО требований, указанных в п.53 регламента:</p> <p>1) Введение полного ограничения режима потребления электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств, указанных в п.53</p>	ТСО (к которой присоединены потребители ЭСО)	до истечения 30 дней со дня получения уведомления в соответствии с п.53 регламента

	регламента 2) Взыскание с владельца указанных энергопринимающих устройств стоимости электрической энергии (мощности), потребленной указанными энергопринимающими устройствами за весь период, в течение которого осуществлялось бездоговорное потребление электрической энергии.		
--	---	--	--



## Приложение 2. Порядок текущей работы с потребителями (покупателями).

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с законодательством РФ, договором оказания услуг по передаче электрической энергии и мощности, Стандартом качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии и другими внутренними документами Общества и устанавливает общие нормы, и требования к порядку осуществления текущей энергосбытовой деятельности Общества.

Текущая энергосбытовая деятельность Общества регламентируется настоящим Порядком в части выполнения (участии в выполнении) следующих бизнес-процессов:

- Согласование места установки прибора учета (осуществляется ТСО);
- Установка и допуск в эксплуатацию прибора учета (осуществляется ТСО);
- Поверка прибора учета (осуществляется ТСО);
- Контрольное снятие и прием показаний прибора учета;
- Выставление счетов;
- Проверка показаний прибора учета потребителя коммунальной услуги по электроснабжению;
- Выявление безучетного и бездоговорного потребления (осуществляется преимущественно ТСО);
- Работа с жалобами на качество энергоснабжения;
- Обмен информацией с потребителями, исполнителями коммунальных услуг.

1.2. Термины, определения и сокращения настоящего Порядка соответствуют терминам, определениям и сокращениям, принятым в Стандарте качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии Общества.

1.3. Ответственным лицом Общества по выполнению норм настоящего Порядка является специалист по расчетам.

1.3.1. В части взаимодействия с потребителями-гражданами, потребляющими электрическую энергию на коммунально-бытовые нужды является специалист по расчетам **сектора обслуживания физических лиц** отдела по работе с потребителями Общества.

1.3.2. В части взаимодействия с потребителями – юридическими лицами и ИП является специалист по расчетам **сектора обслуживания юридических лиц** отдела по работе с потребителями Общества.

Сотрудники, принимающие участие в процессах, регулируемых настоящим Порядком, несут персональную ответственность за соблюдение указанных в Положении сроков в соответствии с функциями, исполняемыми ими в данных процессах.

1.4. Большинство процессов, отраженных в Порядке текущей работы с потребителями, осуществляются сетевой организацией, к которой присоединены, в т.ч. опосредованно, энергопринимающие устройства потребителя (ТСО) при участии Общества (многие действия приведены в информационных целях с целью информирования о порядке осуществления действий ТСО и Обществом).

1.5. Порядок текущей работы с потребителями состоит из следующих регламентов и процессов:

- Регламент осуществления процессов при поступлении заявления от потребителя (покупателя), сетевой организации, регулирующих органов (см. Таблицу 2.1):
  - Согласование места установки прибора учета (осуществляется ТСО);
  - Установка и допуск в эксплуатацию прибора учета (осуществляется ТСО);
  - Поверка прибора учета (осуществляется ТСО);
  - Снятие показаний прибора учета по запросу потребителя;
  - Контрольное снятие показаний и проверка прибора учета (осуществляется ТСО);
  - Проверка показаний прибора учета потребителя коммунальной услуги по энергоснабжению;
  - Выявление безучетного потребления;
  - Выявление бездоговорного потребления (осуществляется ТСО);
  - Работа с жалобами на качество энергоснабжения;
  - Обмен информацией с потребителями, исполнителями коммунальных услуг.
- Регламент ежедневных и ежемесячных процессов (см. Таблицу 2.2):
  - Формирование планового почасового объема потребления (ежедневный процесс);
  - Согласование планов-графиков проведения проверок расчетных приборов учета (ежемесячный процесс)

- Расчет и публикация составляющих средневзвешенной нерегулируемой цены на электрическую энергию (мощность), выставление счетов потребителям и график платежей (ежемесячный процесс);
  - Снятие и прием показаний прибора учета, участие в формировании фактического баланса электрической энергии (ежемесячный процесс).
  - Регламент процессов периодичностью более месяца (см. Таблицу 2.3):
    - Проведение замеров потокораспределения нагрузок и уровней напряжения по присоединениям
    - Контрольное снятие показаний и проверка расчетных приборов учета
    - Сверка расчетов с потребителями, периодическое уведомление потребителей
    - Формирование перечня потребителей с особым порядком ограничения / отключения режима потребления, разработка графиков аварийного ограничения
    - Обмен информацией, публикация информации
- 1.6. Общество на договорной основе оказывает своим клиентам услуги по определению планового почасового объема потребления электрической энергии расчетного периода.
- 1.7. Сетевые организации (ТСО, РСК) несут ответственность за соблюдение установленных настоящим Порядком сроков и норм выполнения бизнес-процессов, а также за достоверность сведений, указываемых в составляемых документах.

## **2. Согласование места установки прибора учета, установка и допуск в эксплуатацию прибора учета**

- 2.1. Основанием для согласования места установки прибора учета является направление соответствующего письменного запроса потребителя в адрес Общества с указанием:
- реквизитов и контактных данных лица, направившего запрос, включая номер телефона;
  - места нахождения и технических характеристик энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства), в отношении которых лицо, направившее запрос, имеет намерение установить или заменить систему учета либо прибор учета, входящий в состав измерительного комплекса или системы учета;

- метрологических характеристик прибора учета, в том числе его класс точности, тип прибора учета, срок очередной поверки, места установки существующих приборов учета, в том числе входящих в состав измерительного комплекса или системы учета;
  - предлагаемых мест установки прибора учета, схем подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета (в случае наличия у заявителя таких предложений).
- 2.2. Установка и допуск в эксплуатацию прибора учета потребителя осуществляется на основании уведомления сетевой организации (ТСО) о необходимости установки прибора учета или по заявке потребителя.
- 2.2.1. Ответ на запрос ТСО о наличии или отсутствии приборов учета в отношении энергопринимающих устройств, непосредственно или опосредованно присоединенных к ее объектам электросетевого хозяйства, снабжение электрической энергией которых осуществляет Общество (осуществляется в соответствии с требованиями Ф3-261 «Об энергосбережении»).
- Уведомление направляется клиенту – собственнику энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства), в случае, если он не выполнил в установленный срок обязанность по их оснащению приборами учета в соответствии с требованиями Ф3-261 «Об энергосбережении». В данном уведомлении указывается:
- необходимость обеспечения допуска сетевой организации к местам установки приборов учета,
  - предлагаемые дата и время совершения действий по установке приборов учета,
  - места установки приборов учета,
  - информация о действиях, которые ТСО вправе предпринять в случае, если ей будет отказано в доступе к месту установки приборов учета.
- 2.2.2. Потребитель (собственник энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства), ИКУ (для общедомового прибора учета)) вправе направить в Общество или ТСО письменную заявку на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета с указанием:
- реквизитов заявителя;
  - места нахождения энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов

электросетевого хозяйства), в отношении которых установлен прибор учета, допуск в эксплуатацию которого планируется осуществить;

- номера договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), договора оказания услуг по передаче электрической энергии (если такой договор заключен указанным собственником);
- предлагаемых даты и времени проведения процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию, которая не может быть ранее 5 рабочих дней и позднее 15 рабочих дней со дня направления заявки;
- контактных данных, включая номера телефона;
- метрологических характеристик прибора учета и измерительных трансформаторов (при их наличии), в том числе класса точности, типа прибора учета и измерительных трансформаторов (при их наличии).

2.2.3. По результатам установки прибора учета составляется акт допуска прибора учета в эксплуатацию в соответствии с п.154 Основных положений в количестве экземпляров, равном числу приглашенных лиц, в котором указывается:

- дата, время и адрес проведения процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию;
- ФИО уполномоченных представителей лиц, принимающих участие в процедуре допуска прибора учета в эксплуатацию – отдельно для явившихся и не явившихся;
- характеристики прибора учета и измерительных трансформаторов, входящих в состав измерительного комплекса (при их наличии), заводской номер и состояние прибора учета и измерительных трансформаторов, входящих в состав измерительного комплекса (при их наличии), допуск которого в эксплуатацию осуществляется, его показания на момент завершения процедуры допуска;
- решение о допуске прибора учета в эксплуатацию или об отказе в допуске прибора учета в эксплуатацию с указанием причин такого отказа. В случае отказа в таком допуске в акте указываются необходимые мероприятия (перечень работ), выполнение которых является обязательным условием для допуска прибора учета в эксплуатацию;
- наименование организации, представитель которой осуществил установку контрольных пломб и (или) знаков визуального контроля, его ФИО, а также описание мест на приборе учета и измерительных трансформаторах, входящих в состав измерительного комплекса (при их наличии), в которых установлены контрольная пломба и (или) знаки

визуального контроля, их индивидуальные номера - в случае принятия решения о допуске прибора учета в эксплуатацию;

- лица, отказавшиеся от подписания акта допуска прибора учета в эксплуатацию либо несогласные с указанными в акте результатами процедуры допуска, и причины такого отказа либо несогласия;
- результаты проведения измерений в ходе процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию (при наличии);
- дата следующей поверки.

2.2.4. Одновременно с составлением акта допуска прибору учета в эксплуатацию по п.2.2.3 настоящего Порядка составляется паспорт-протокол измерительного комплекса для точек присоединения к объектам электросетевого хозяйства напряжением свыше 1 кВ, который будет находиться у собственника прибора учета с указанием:

- описания прибора учета и измерительных трансформаторов (номер, тип, дату поверки),
- межповерочного интервала,
- расчета погрешности измерительного комплекса,
- величины падения напряжения в измерительных цепях трансформатора напряжения,
- нагрузки токовых цепей трансформатора тока

### **3. Снятие и прием показаний приборов учета, применение расчетных способов при определении объемов потребленной электрической энергии и участие в формировании фактического баланса электрической энергии**

3.1. ТСО по окончании каждого расчетного периода определяет объемы переданной по сетям ТСО электроэнергии на основании:

- показаний установленных в электроустановках РСК приборов учета, снятых РСК самостоятельно или при необходимости совместно с Обществом и ТСО;
- показаний установленных в электроустановках ТСО приборов учета, снятых ТСО самостоятельно или при необходимости совместно с Обществом и РСК;
- показаний установленных в электроустановках Потребителей Общества приборов учета, участвующих в формировании объема оказанных услуг, снятых ТСО или Обществом, либо полученных Обществом от Потребителей;

- показаний установленных в электроустановках Потребителей иных сбытовых компаний приборов учета, участвующих в формировании объема оказанных услуг, снятых ТСО или сбытовой компанией, либо полученных сбытовой компанией от Потребителей;
  - показаний установленных в электроустановках производителей электроэнергии приборов учета, определяющих объемы поставленной в сеть ТСО электроэнергии;
  - показаний установленных в электроустановках смежных сетевых организаций приборов учета, определяющих объемы поставленной / принятой в сеть / из сети ТСО электроэнергии;
  - расчетных способов, применяемых в случаях отсутствия или выхода из строя расчетного прибора учета, недопуска Общества, ТСО или РСК к приборам учета или непредставления показаний прибора учета;
  - объемов электроэнергии, рассчитанных на основании актов о неучтенном потреблении.
- 3.2. При отсутствии у Потребителя прибора учета определение объемов потребленной электроэнергии осуществляется с применением расчетного способа, установленного Основными положениями и определенного в ***Приложении 8 к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии.***
- 3.3. Используемые в соответствии с требованиями Основных положений расчетные способы определены в ***Приложении 8 к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии.***
- 3.4. При временном выходе из строя расчетного прибора учета (кроме случаев безучетного потребления) расчет объемов потребленной электроэнергии за период с момента поломки до момента восстановления учета осуществляется на основании показаний контрольных средств измерений (в случае, если возможно обеспечить требуемый уровень измерения), а при их отсутствии – с применением соответствующего расчетного способа.
- 3.5. При выявлении фактов безучетного потребления, а также в случае не совершения Потребителем действий по восстановлению работоспособности неисправного прибора учета в установленный для этого срок, расчет объемов потребленной электроэнергии осуществляется с применением соответствующего расчетного способа.
- 3.6. В случае если прибор учета установлен не на границе балансовой принадлежности РСК с ТСО и ТСО с Потребителем / Поставщиком / смежной сетевой организацией объем потребленной Потребителем электроэнергии корректируется на величину нормативных потерь на участке сети от границы балансовой принадлежности до места установки

прибора учета. Величина нормативных потерь определяется в соответствии с Методическими указаниями по расчету нормативов потерь электроэнергии и указывается в Акте разграничения балансовой принадлежности.

- 3.7. Контрольное снятие показаний приборов учета электрической энергии оформляется актом снятия показаний приборов учета.
- 3.8. Если в процессе контрольного снятия показаний приборов учета, установленных у Потребителя, были выявлены нарушения в работе приборов учета Общество и/или ТСО оформляет Акт о неучтенном потреблении электроэнергии.
- 3.9. В случае выявления нарушений в работе расчетных приборов учета, установленных в электроустановках РСК или ТСО, Сторона, обнаружившая нарушение, незамедлительно уведомляет остальные Стороны. В этом случае применяется расчетный способ, установленный *Приложением 8 к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии* для случаев выхода из строя приборов учета.

#### **4. Выявление безучетного и бездоговорного потребления**

4.1. По факту выявления безучетного и/или бездоговорного потребления лицом, выявившим факт такого потребления (ТСО для бездоговорного потребления, ТСО и/или Общество для безучетного потребления) составляется акт о неучтенном потреблении, с указанием следующих сведений:

- о лице, осуществляющем безучетное или бездоговорное потребление электрической энергии;
- о способе и месте осуществления безучетного или бездоговорного потребления электрической энергии;
- о приборах учета на момент составления акта;
- о дате предыдущей проверки приборов учета - в случае выявления безучетного потребления, дате предыдущей проверки технического состояния объектов электросетевого хозяйства в месте, где выявлено бездоговорное потребление электрической энергии, - в случае выявления бездоговорного потребления;
- объяснения лица, осуществляющего безучетное или бездоговорное потребление электрической энергии, относительно выявленного факта;
- замечания к составленному акту (при их наличии).



## **5. Расчет и публикация составляющих средневзвешенной нерегулируемой цены на электрическую энергию (мощность)**

5.1. Расчет и публикация составляющих средневзвешенной нерегулируемой цены на электрическую энергию (мощность), выставление счетов потребителям осуществляется Обществом ежемесячно.

5.2. Не позднее 15 дней по окончании расчетного периода Общество на своем Веб-сайте [www.kensbyt.ru](http://www.kensbyt.ru) публикует следующие составляющие предельных уровней нерегулируемых цен для ценовых категорий в соответствии со Стандартами раскрытия информации и Основными положениями:

- средневзвешенная нерегулируемая цена на электрическую энергию (мощность), используемая для расчета предельного уровня нерегулируемых цен по первой ценовой категории;
- средневзвешенная нерегулируемая цена на электрическую энергию на оптовом рынке;
- средневзвешенная нерегулируемая цена на мощность на оптовом рынке;
- коэффициент оплаты мощности потребителями (покупателями), осуществляющими расчеты по первой ценовой категории;
- объем фактического пикового потребления гарантирующего поставщика на оптовом рынке;
- величина мощности, соответствующей покупке электрической энергии гарантирующим поставщиком у производителей электрической энергии (мощности) на розничных рынках;
- суммарная величина мощности, оплачиваемой потребителями (покупателями), осуществляющими расчеты по второй - шестой ценовым категориям, с разбивкой по ценовым категориям;
- объем потребления мощности населением и приравненными к нему категориями потребителей;
- фактический объем потребления электрической энергии гарантирующим поставщиком на оптовом рынке;
- объем покупки электрической энергии гарантирующим поставщиком у производителей электрической энергии (мощности) на розничных рынках;
- суммарный объем потребления электрической энергии потребителями (покупателями), осуществляющими расчеты по второй - шестой ценовым категориям, с разбивкой по ценовым категориям, в том числе суммарный объем потребления электрической энергии в отношении

потребителей (покупателей), осуществляющих расчеты по второй ценовой категории, с разбивкой по каждой зоне суток;

- объем потребления электрической энергии населением и приравненными к нему категориями потребителей;
- величина изменения средневзвешенной нерегулируемой цены на электрическую энергию (мощность), связанная с учетом данных, относящихся к предыдущим расчетным периодам (при наличии такого изменения).

5.3. Не позднее 16 дней по окончании расчетного периода Общество доводит до сведения Коммерческого оператора следующую информацию:

- средневзвешенная нерегулируемая цена электрической энергии (мощности), используемая для расчета предельного уровня нерегулируемой цены для первой ценовой категории;
- составляющие расчета средневзвешенной нерегулируемой цены электрической энергии (мощности) по первой ценовой категории;
- информация о данных, которые относятся к предыдущим расчетным периодам и учитываются при определении средневзвешенной нерегулируемой цены на электрическую энергию (мощность) в отношении потребителей (покупателей), выбравших для расчетов первую ценовую категорию, а также о причинах, вызвавших необходимость такого учета;
- предельные уровни нерегулируемых цен для первой - шестой ценовых категорий;
- составляющие предельных уровней нерегулируемых цен электрической энергии (мощности), использованные гарантирующим поставщиком при расчете предельных уровней цен за расчетный период для первой - шестой ценовых категорий;
- нерегулируемые цены на электрическую энергию (мощность) (ставки нерегулируемых цен) для первой - шестой ценовых категорий в рамках соответствующих предельных уровней (ставок предельных уровней).

## **6. Выставление счетов потребителям**

6.1. При подготовке и представлении потребителям документов об оплате потребленной электрической энергии, а также корректирующего счета в документе необходимо указать:

- объем электрической энергии;
- сумму платежа;
- составляющие цены на электроэнергию;

- величину резервной максимальной мощности, указываемой в информационных целях (для потребителей с максимальной мощностью энергопринимающих устройств 670 кВт и более);
- изменения в тарифе, если таковые происходили;
- контактную информацию, необходимую потребителю в случае возникновения дополнительных вопросов.

В случае если сумма в выставленном платежном документе за потребленную электрическую энергию необоснованно завышенная или заниженная сотрудниками должны обеспечить повторную проверку данных, содержащихся в документе, с целью выявить в них ошибки.

## 7. Работа с жалобами на качество энергоснабжения

7.1. В случае обращения потребителя с жалобой на качество энергоснабжения (перерывы энергоснабжения, выход из строя технологического и бытового оборудования) Общество обязано дать письменный ответ о причинах нарушения в течении 3 рабочих дней со дня получения жалобы. При необходимости проведения проверки и анализа показателей качества электрической энергии данная проверка осуществляется ТСО в 10-дневный срок с оформлением результатов соответствующим актом.

7.2. Показатели качества энергоснабжения установлены п.31(6) Правил недискриминационного доступа, ГОСТ 13109-07.

7.3. В день обращения потребителя ответственный специалист Общества обязуется дать потребителю устный ответ с максимальным выяснением причины нарушения и требовать от ТСО устранения причины нарушения в минимальные сроки.

7.4. Длительность допустимых перерывов энергоснабжения устанавливается в зависимости от категории надежности энергоснабжения. **Категория надежности** обуславливает содержание обязательств ТСО и Общества по обеспечению надежности снабжения электрической энергией энергопринимающих устройств, в отношении которых заключен договор.

Для **первой** и **второй** категорий надежности допустимое число часов отключения в год и сроки восстановления энергоснабжения определяются в договоре энергоснабжения (оказания услуг по передаче электрической энергии) с потребителем в зависимости от параметров схемы электроснабжения, наличия резервных источников питания и особенностей технологического процесса осуществляемой потребителем

деятельности, но не могут быть более величин, предусмотренных для третьей категории надежности.

Для **третьей** категории надежности допустимое число часов отключения в год составляет 72 часа, но не более 24 часов подряд, включая срок восстановления электроснабжения, за исключением случаев, когда для производства ремонта объектов электросетевого хозяйства необходимы более длительные сроки, согласованные с Федеральной службой по экологическому, технологическому и атомному надзору.

7.5. Для потребителей коммунальной услуги по электроснабжению требования по качеству электроснабжения установлены Правилами предоставления коммунальных услуг, а именно:

Таблица 2.4

### Требования к системе интерактивного обслуживания

Услуга	Критерий	Последствия невыполнения
Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года	<p>Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:</p> <p>2 часа – при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;</p> <p>24 часа – при наличии 1 источника питания</p>	<p>За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением №2 к Правилам предоставления коммунальных услуг с учетом положений раздела IX Правил предоставления коммунальных услуг</p>
Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании	<p>Отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается</p>	<p>За каждый час снабжения электрической энергией, не соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от указанных требований, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением №2 к Правилам предоставления коммунальных услуг с учетом положений раздела IX Правил предоставления коммунальных услуг</p>

7.6. Потребитель обязан обеспечить поддержание автономного резервного источника питания, необходимость установки которого определена в процессе технологического присоединения или с целью обеспечения требуемой потребителем категории надежности энергоснабжения, в состоянии готовности к его использованию при возникновении вне регламентных отключений, введении аварийных ограничений режима потребления электрической энергии (мощности) или использовании противоаварийной автоматики.

Общество и ТСО не несут ответственности за последствия, возникшие вследствие неисполнения потребителем указанных требований и повлекшие за собой повреждение оборудования, угрозу жизни и здоровью людей, экологической безопасности и (или) безопасности государства, значительный материальный ущерб, необратимые (недопустимые) нарушения непрерывных технологических процессов производства.

## 8. Регламенты

8.1. Сроки и действия, указанные в настоящих Регламентах, определены в соответствии с требованиями нормативно-правовых документов, условий договоров, заключенных с Потребителями, сетевыми организациями и внутренними положениями и инструкциями.

Таблица 2.1

### Регламент осуществления процессов при поступлении заявления от потребителя (покупателя), сетевой организации, регулирующих органов

№	Содержание этапа	Исполнитель	Срок выполнения
<i>Согласование места установки прибора учета (осуществляется ТСО)</i>			
1.1	Направление письменного запроса о согласовании места установки прибора учета, схем подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета в адрес Общества с указанием реквизитов, определенных в п. 2.1 настоящего Порядка.	Потребитель (клиент) – собственник энергопринимающих устройств	-
1.2	Согласование поступившего запроса клиента по п. 1.1 регламента с ТСО  Согласование места установки, схемы подключения, а также метрологических характеристик прибора учета с сетевой организацией и иными субъектами розничного рынка не требуется в случае замены ранее установленного прибора учета, входящего в состав измерительного комплекса или системы учета, если при этом не изменяется место	Общество	В течение 15 дней со дня получения запроса

	установки прибора учета и если метрологические характеристики устанавливаемого прибора учета не хуже, чем у заменяемого прибора учета.		
1.3	Согласование мест установки прибора учета, схем подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета по запросу клиента по п. 1.1 регламента	ТСО	в течение 12 рабочих дней со дня получения запроса от Общества или в течение 15 рабочих дней со дня получения запроса от собственника энергопринимающих устройств (клиента)
1.4	Ответ о согласовании или об отказе в согласовании потребителю, направившему запрос по п. 1.1 регламента.	Общество или ТСО	не позднее 15 рабочих дней со дня получения запроса по п.1.1 регламента

### ***Установка и допуск в эксплуатацию прибора учета (осуществляется ТСО)***

1.5	Ответ на запрос ТСО о наличии или отсутствии приборов учета в отношении энергопринимающих устройств, непосредственно или опосредованно присоединенных к ее объектам электросетевого хозяйства, снабжение электрической энергией которых осуществляет Общество (осуществляется в соответствии с требованиями Ф3-261 «Об энергосбережении»).	Общество	в срок, определенный соглашением между Обществом и ТСО, который составляет не более 2 месяцев.
1.6	Направление клиенту – собственнику энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства), не выполнившего в установленный срок обязанность по их оснащению приборами учета, уведомления способом, позволяющим подтвердить факт его получения, в соответствии с требованиями п.2.2.1 настоящего Порядка.  К уведомлению прилагается проект договора, регулирующего условия установки приборов учета. Существенные условия указанного договора утверждаются уполномоченным федеральным органом.	ТСО	-
1.7	Обязательство: 1) либо подтвердить предложенные сетевой организацией дату и время допуска к местам установки приборов учета для совершения ею действий по установке приборов учета 2) или согласовать с сетевой организацией иные дату и (или) время допуска, а также согласовать проект договора, регулирующего условия установки приборов учета, либо представить мотивированный отказ от допуска к местам установки приборов учета и от заключения	Собственник энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства), указанный в п. 1.6 регламента	в течение 5 рабочих дней со дня получения уведомления от сетевой организации

	договора.		
1.8	<p>При неполучении в установленный срок сетевой организацией ответа или при получении ответа об отказе по п. 1.6, 1.7 регламента –</p> <p>сетевая организация вправе установить прибор учета на принадлежащих ей объектах электросетевого хозяйства в месте, максимально приближенном к границе балансовой принадлежности объектов электросетевого хозяйства сетевой организации и энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства) указанного собственника, и осуществить его допуск в эксплуатацию, с приглашением собственника энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства).</p>	ТСО	-
1.9	<p>Направление Обществу или ТСО письменной заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета с указанием реквизитов, перечисленных в п.2.2.2 настоящего Порядка.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	Собственник энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства), ИКУ (для общедомового прибора учета)	-
1.10	<p>При необходимости согласования новой даты и времени осуществления работ –</p> <p>Согласование с заявителем новой даты осуществления работ, которая не может быть позднее чем через 15 рабочих дней со дня получения заявки.</p>	Общество или ТСО	не позднее чем через 7 рабочих дней со дня получения его заявки
1.11	<p>Уведомление в письменной форме способом, позволяющим подтвердить факт получения уведомления, лиц, которые в соответствии с п. 152 Основных положений принимают участие в процедуре допуска прибора учета в эксплуатацию, о дате, времени и месте проведения процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию с указанием сведений, содержащихся в заявке.</p>	Общество или ТСО	в течение 3 рабочих дней со дня получения заявки или со дня согласования новой даты осуществления допуска в эксплуатацию прибора учета
1.12	<p>Приглашение Общества к допуску в эксплуатацию прибора учета, установленного в целях определения объемов потребления электрической энергии в жилом или в нежилом помещении многоквартирного дома</p>	Исполнитель коммунальных услуг (ИКУ)	за 5 рабочих дней до запланированных ИКУ даты и времени допуска такого прибора учета в эксплуатацию
1.13	<p>1) Допуск установленного прибора учета в эксплуатацию в соответствии с п. 152 Основных положений</p>	Представители Общества, ТСО, потребителя, ИКУ	Не позднее месяца, следующей за датой



	<p>2) Составление акта допуска прибора учета в эксплуатацию в соответствии с п.154 Основных положений в количестве экземпляров, равном числу приглашенных лиц, с содержанием, указанным в п.2.2.3 настоящего Порядка</p> <p>3) Составление паспорта-протокола измерительного комплекса для точек присоединения к объектам электросетевого хозяйства напряжением свыше 1 кВ, который будет находиться у собственника прибора учета с содержанием указанным в п.2.2.4 настоящего Порядка.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	(для общедомового прибора учета)	установки прибора учета
1.14	Направление копий акта допуска прибора учета лицам, указанным в акте допуска, но не участвовавшим в процедуре допуска прибора учета в эксплуатацию	Общество или ТСО, представители которых участвовали в процедуре допуска	в течение 2 рабочих дней со дня проведения такой процедуры
1.15	Ввод в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета по заявлению потребителя коммунальной услуги по энергоснабжению	Общество	не позднее месяца, следующего за датой его установки
1.16	Осуществление расчетов за электроэнергию исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета	Общество	начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию
<b><i>Поверка прибора учета (осуществляется ТСО)</i></b>			
1.17	Уведомление собственника прибора учета о необходимости проведения поверки прибора учета	ТСО	если до проведения очередной поверки прибора учета осталось менее 1 календарного года, и проведение поверки прибора учета до наступления срока проведения очередной поверки не планируется
<b><i>Снятие показаний приборов учета по запросу потребителя</i></b>			
1.18	<p>Направление способом, позволяющим подтвердить факт получения, письменной заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета, осмотра его состояния и схемы подключения до его демонтажа в адрес ТСО и/или Общества с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• реквизитов заявителя;</li> <li>• места нахождения энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности), объектов электросетевого хозяйства), в отношении которых установлен прибор учета, допуск в эксплуатацию которого планируется осуществить;</li> </ul>	Заявитель (клиент) – собственник энергопринимающих устройств	-



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• номера договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), договора оказания услуг по передаче электрической энергии (если такой договор заключен указанным собственником);</li> <li>• контактных данных, включая номера телефона;</li> <li>• даты и времени осуществления указанных в заявке действий, но не ранее 7 рабочих дней со дня ее направления</li> </ul>		
1.19	Направление заявки по п. 1.18 регламента в ТСО	Общество	в течение 1 рабочего дня со дня получения заявки
1.20	Уведомление Общества о получении сетевой организацией заявки от потребителя (клиента) по п. 1.18 регламента	ТСО	в течение 1 рабочего дня со дня получения заявки
1.21	<p>Рассмотрение и согласование предложенных в заявке по п. 1.18 регламента даты и времени снятия показаний прибора учета и его осмотра перед демонтажем</p> <p>В случае невозможности исполнения такой заявки в предложенный в ней согласование с собственником иной даты и времени и уведомление Общества способом, позволяющим подтвердить факт получения, о согласованных дате и снятия показаний прибора учета и его осмотра перед демонтажем.</p> <p>При этом предложенная сетевой организацией новая дата осуществления работ не может быть позднее чем через 3 рабочих дня с даты, предложенной в заявке.</p>	ТСО	в течение 5 рабочих дней со дня получения заявки
1.22	Снятие показаний прибора учета, осмотр состояния прибора учета и схемы его подключения. Показания прибора учета, состояние демонтируемого прибора учета и схемы его подключения на дату проведения указанных действий фиксируются сетевой организацией в акте проверки, который должен быть подписан сетевой организацией, собственником энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности)), а также гарантирующим поставщиком (Обществом) в случае его участия. Сетевая организация обязана передать лицам, подписавшим акт проверки, по одному экземпляру такого акта.	ТСО или Общество, если соглашением сторон это предусмотрено	В согласованные по п.1.21 регламента дату и время
1.23	Передача Обществу копии акта проверки если Общество не принимало участие в проверке	ТСО	в течение 1 рабочего дня со дня составления акта проверки
1.24	В случае, если ни сетевая организация, ни Общество не явились в согласованные дату и время для осуществления действий, предусмотренных п.1.22 регламента –	Заявитель (клиент) – собственник энергопринимающих устройств	В согласованные по п.1.21 регламента дату и время

Снятие показаний прибора учета, планируемого к демонтажу, и направление их в адрес Общества и ТСО, способом, позволяющим подтвердить факт получения.

***Контрольное снятие показаний и проверка прибора учета  
(осуществляется ТСО)***

1.25	<p>Уведомление потребителя (производителя) о необходимости обеспечения допуска к расчетному прибору учета для проведения контрольного снятия показаний, содержащее:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• дату и время проведения контрольного снятия показаний, указанные в плане-графике проведения контрольного снятия показаний,</li><li>• информацию о последствиях недопуска.</li></ul>	ТСО	за 5 рабочих дней до планируемой даты проведения
1.26	<p>В случае недопуска сетевой организации к приборам учета в указанные в уведомлении дату и время –</p> <p>1) Составление акта о недопуске к приборам учета в количестве экземпляров по числу участвующих лиц, в котором указывается:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• дата и время, когда произошел факт недопуска,</li><li>• адрес энергопринимающих устройств (энергетических установок, объектов электросетевого хозяйства), в отношении которых установлен прибор учета, допуск к которому не был обеспечен,</li><li>• обоснования необходимости такого допуска.</li></ul> <p>2) Подписание акта уполномоченными представителями ТСО и Общества, а в случае отсутствия последнего - двумя незаинтересованными лицами.</p> <p>3) Направление потребителю (производителю) повторного уведомления</p>	ТСО	В день проведения контрольного снятия показаний, указанный в уведомлении по п.1.25 регламента
1.27	<p>В случае повторного недопуска –</p> <p>Расчет объемов потребленной электрической энергии (мощности) осуществляется с применением расчетных способов определения объемов электрической энергии (мощности) в соответствии с п.178 Основных положений и Приложением № 8 к Стандарту</p>	ТСО	В день проведения контрольного снятия показаний, указанный в уведомлении по п.1.25 регламента
1.28	<p>1) Контрольное снятие показаний приборов учета</p> <p>2) Оформление и подписание ТСО, Обществом (в случае присутствия), потребителем / производителем (в случае присутствия) акта контрольного снятия показаний приборов учета в количестве экземпляров по числу участвующих лиц</p>	ТСО	В день проведения контрольного снятия показаний, указанный в уведомлении по п.1.25, 1.26 регламента
1.29	<p>Передача Обществу копии актов контрольного снятия показаний, в случае если Общество не</p>	ТСО	в течение 3 рабочих дней после составления акта

1.30	<p>участвовало при проведении контрольного снятия показаний</p> <p>В случае получения заявления о необходимости проведения внеплановой проверки приборов учета, содержащее описание причин, обусловивших проведение такой проверки –</p> <p>1) Обязательство организовать проведение внеплановой проверки приборов учета с приглашением ее инициатора и заинтересованных сторон.</p> <p>Если внеплановая проверка приборов учета проводится по заявлению потребителя (производителя электрической энергии (мощности) на розничном рынке), то ТСО обязана пригласить Общество для участия в такой проверке.</p> <p>2) Составление акта проверки расчетных приборов учета</p>	ТСО, Общество (при необходимости внепланового снятия показаний прибора учета)	не позднее 3 рабочих дней со дня получения заявления о необходимости внеплановой проверки
<p><b><i>Проверка показаний прибора учета потребителя коммунальной услуги по энергоснабжению</i></b></p>			
1.31	<p>При непредставлении потребителем коммунальной услуги по энергоснабжению Обществу / ИКУ показаний индивидуального или общего (квартирного) прибора учета более 3 месяцев подряд –</p> <p>Направление потребителю письменного извещения способом, позволяющим определить дату получения такого сообщения или вручение под роспись письменного извещения с предложением сообщить об удобных для потребителя дате (датах) и времени допуска исполнителя для совершения проверки и разъяснением последствий бездействия потребителя или его отказа в допуске исполнителя к приборам учета;</p>	Общество, ИКУ	По истечении 3-х месяцев с момента предоставления показаний приборов учета потребителем
1.32	<p>После получения письменного извещения по п.1.31 регламента –</p> <p>Сообщение Обществу / ИКУ способом, позволяющим определить дату получения такого сообщения, об удобных для потребителя дате (датах) и времени в течение последующих 10 календарных дней, когда потребитель может обеспечить допуск исполнителя в занимаемое им жилое или нежилое помещение для проведения проверки.</p>	Потребитель коммунальной услуги по энергоснабжению	в течение 7 календарных дней со дня получения указанного извещения
1.33	<p>При невыполнении потребителем обязанности, указанной в п.1.32 регламента –</p> <p>Направление повторного письменного извещения</p>	Общество, ИКУ	в течение 7 календарных дней со дня получения такого извещения
1.34	<p>1) Проведение проверки установленных и введенных в эксплуатацию индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов</p>	Общество, ИКУ	не позднее 15 дней со дня истечения 3-месячного срока, в течение которого

	<p>учета:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• состояния приборов учета, факта их наличия или отсутствия;</li> <li>• достоверности представленных потребителями сведений о показаниях приборов учета путем сверки их с показаниями соответствующего прибора учета на момент проверки.</li> </ul> <p>2) Составление акта проверки и передача 1 экземпляра акта потребителю. Акт проверки подписывается Обществом / ИКУ и потребителем, а в случае отказа потребителя от подписания акта - Обществом / ИКУ и 2 незаинтересованными лицами.</p>		<p>потребитель не предоставлял показания приборов учета</p>
1.35	<p>Если потребитель не ответил на повторное уведомление Общества по п.1.33 регламента, либо 2 и более раза не допустил представителей Общества / ИКУ в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение в согласованные дату и время –</p> <p>1) Составление акта об отказе в допуске к прибору учета и его подписание Обществом / ИКУ и потребителем, а в случае отказа потребителя от подписания акта – Обществом / ИКУ и 2 незаинтересованными лицами. В акте указываются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• дата и время прибытия исполнителя для проведения проверки,</li> <li>• причины отказа потребителя в допуске Общества / ИКУ к приборам учета (если об этом заявлено потребителем),</li> <li>• иные сведения, свидетельствующие о действиях (бездействии) потребителя, препятствующих проведению проверки.</li> </ul> <p>2) Передача 1 экземпляра акта потребителю;</p>	Общество, ИКУ	В согласованные дату и время допуска по п.1.33 регламента
1.36	<p>При получении от потребителя заявления о готовности допустить для проведения проверки приборов учета –</p> <p>1) Проведение проверки,</p> <p>2) Составление акта проверки и передача 1 экземпляра акта потребителю. Акт проверки подписывается Обществом / ИКУ и потребителем, а в случае отказа потребителя от подписания акта – Обществом / ИКУ и 2 незаинтересованными лицами.</p>	Общество, ИКУ	в течение 10 дней после получения от потребителя, в отношении которого оставлен акт об отказе в допуске к прибору учета заявления о готовности допустить Общество / ИКУ в помещение для проверки
<b>Выявление безучетного потребления</b>			
1.37	<p>При выявлении безучетного потребления –</p> <p>Составление акта о неучтенном потреблении с указанием сведений по п. 4.1 настоящего Порядка (п.193 Основных положений)</p>	ТСО и/или Общество	-

1.38	Расчет объема безучетного потребления электрической энергии (мощности)	ТСО Общество	и/или	в течение 2 рабочих дней со дня составления акта
1.39	В случае выявления факта безучетного потребления ТСО – Передача акта о неучтенном потреблении Обществу и лицу, осуществившему бездоговорное / безучетное потребление	ТСО		Не позднее 3 рабочих дней с даты составления акта
<b><i>Выявление бездоговорного потребления (осуществляется ТСО)</i></b>				
1.40	При выявлении бездоговорного потребления – <ul style="list-style-type: none"><li>Составление акта о неучтенном потреблении с указанием сведений по п. 4.1 настоящего Порядка (п.193 Основных положений).</li></ul>	ТСО		-
1.41	По факту выявления бездоговорного потребления: 1) Введение полного ограничения режима потребления лица, осуществляющего бездоговорное потребление электрической энергии; 2) Составление в присутствии такого лица или его представителя в соответствии с разделом X Основных положений акта о неучтенном потреблении электрической энергии, в котором дополнительно указываются: <ul style="list-style-type: none"><li>дата и время введения полного ограничения режима потребления,</li><li>характеристики энергопринимающих устройств, в отношении которых вводится полное ограничение режима потребления.</li></ul>	ТСО		Незамедлительно, а при необходимости проведения дополнительных мероприятий - не позднее 3 дней со дня выявления факта бездоговорного потребления
1.42	Расчет объема бездоговорного потребления электрической энергии (мощности)	ТСО		в течение 2 рабочих дней со дня составления акта
1.43	1) Передача акта о неучтенном потреблении Обществу и лицу, осуществившему бездоговорное потребление 2) Выставление счета на оплату бездоговорного потребления лицу, осуществившему бездоговорное потребление	ТСО		Не позднее 3 рабочих дней с даты составления акта
1.44	Оплата стоимости объема бездоговорного потребления в адрес ТСО	Лицо, осуществившее бездоговорное потребление		в течение 10 дней со дня получения счета
1.45	Отмена ограничения режима потребления электрической энергии, введенного в связи с выявлением бездоговорного потребления в соответствии с п.1.41 регламента, если <b>не выявлено</b> факта присоединения к объектам электросетевого хозяйства с нарушением установленного порядка технологического присоединения энергопринимающих устройств юридических и физических лиц к электрическим сетям	ТСО		после заключения таким лицом в установленном порядке такого договора, если не выявлено

1.46	Отмена ограничения режима потребления электрической энергии, введенного в связи с выявлением бездоговорного потребления в соответствии с п.141 регламента, если <b>выявлен</b> факт присоединения к объектам электросетевого хозяйства с нарушением установленного порядка технологического присоединения энергопринимающих устройств юридических и физических лиц к электрическим сетям	ТСО	после завершения процедуры их технологического присоединения в соответствии с <a href="#">Правилами</a> технологического присоединения ..
<b><i>Работа с жалобами на качество энергоснабжения</i></b>			
1.47	При поступлении жалобы (заявления, обращения, требования и претензии) от гражданина-потребителя (коммунальной услуги по энергоснабжению) на качество энергоснабжения –  1) вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения,  2) перенаправить жалобу в сетевую организацию,  3) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа (при получении ответа от сетевой организации)	Общество	в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии)
1.48	В случаях нарушения качества энергоснабжения, указанных в п.5.4 настоящего Порядка –  1) Регистрация факта в электронном и (или) бумажном журнале, даты, времени начала и причины нарушения качества энергоснабжения  2) Незамедлительное принятие мер по выяснению причин нарушения качества энергоснабжения  3) Информирование потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.  Факт устанавливается по письменному или устному обращению потребителя	Общество	В течение суток с момента нарушения качества энергоснабжения
1.49	Если причины нарушения качества энергоснабжения неизвестны –  1) Согласование с потребителем даты и времени проверки  2) Проведение проверки  3) Составление акта проверки	Общество, ИКУ (в МЖД),  ТСО (для прочих потребителей)	
1.50	При возобновлении предоставления потребителю электроэнергии надлежащего качества –  1) Регистрация факта в электронном и (или) бумажном журнале,	Общество	В течение суток с момента нарушения качества энергоснабжения

1.51	<p>2) Снижение размера платы за электроэнергию на объем электроэнергии, недопоставленный в указанный период и рассчитанный по нормативу потребления</p> <p>При наличии разногласий по качеству поставляемой электрической энергии –</p> <p>1) Проведение экспертизы качества электрической энергии (замеры)</p> <p>2) Составление акта по результатам замера качества электроэнергии</p>	<p>Общество, ИКУ (в МЖД),</p> <p>ТСО (для прочих потребителей),</p> <p>Специализированные организации (проведение экспертизы)</p>	<p>В согласованные с потребителем дату и время</p>
<p><b>Обмен информацией с потребителями, исполнителями коммунальных услуг</b></p>			
1.52	<p>Предоставление письменной информации за запрашиваемые потребителем расчетные периоды:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• о месячных объемах потребления электроэнергии по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии),</li> <li>• о суммарных объемах по жилым и нежилым помещениям в многоквартирном доме,</li> <li>• об объемах электроэнергии, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг,</li> <li>• об объемах электроэнергии, предоставленных на общедомовые нужды</li> </ul>	<p>Общество (при наличии данных), ИКУ</p>	<p>в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления от потребителя коммунальной услуги по энергоснабжению</p>
1.53	<p>В случае принятия общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме, членов товарищества или кооператива решения вносить плату за коммунальные услуги, включая оплату услуги по энергоснабжению Обществу –</p> <p>Предоставление информации о принятом решении</p>	<p>ИКУ</p>	<p>не позднее 5 рабочих дней со дня принятия указанного решения</p>
1.54	<p>При временном (более 5 полных календарных дней подряд) отсутствии потребителя в жилом помещении, не оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета и при получении письменного заявления потребителя об этом с приложением подтверждающих документов, указанных в п.93 Правил предоставления коммунальных услуг –</p> <p>Перерасчет размера платы за предоставленную потребителю коммунальную услугу по энергоснабжению</p>	<p>ИКУ</p>	<p>в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления о перерасчете, поданного до начала периода временного отсутствия потребителя или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя</p>
1.55	<p>Предоставление потребителю по его запросу информации о размере задолженности по оплате электрической энергии одним из следующих способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• по электронной почте;</li> </ul>	<p>Общество</p>	<p>В течение 5 рабочих дней со дня получения запроса потребителя (клиента) – для письменного ответа с подписью</p>



1.56	<ul style="list-style-type: none"> <li>• факсимильной связи;</li> <li>• через интернет-портал;</li> <li>• в квитанциях, выставляемых потребителю;</li> <li>• в письменном виде при наличии письменного запроса;</li> <li>• иным способом, позволяющим подтвердить факт получения</li> </ul> <p>Информирование потребителя о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации одним из следующих способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• по электронной почте;</li> <li>• факсимильной связи;</li> <li>• через интернет-портал;</li> <li>• посредством телефонной связи, в т.ч. с использованием автодозвона;</li> <li>• в квитанциях, выставляемых потребителю;</li> <li>• иным способом, позволяющим подтвердить факт получения</li> </ul>	Общество	<p>уполномоченного лица;</p> <p>В течение 1 рабочего дня при интерактивном взаимодействии</p> <p>При наличии задолженности, достаточной для введения ограничения режима потребления в отношении данного потребителя</p>
------	--	----------	---

Таблица 2.2

### Регламент ежедневных и ежемесячных процессов

№	Содержание этапа	Исполнитель	Срок выполнения
<b><i>Формирование планового почасового объема потребления (ежедневно)</i></b>			
2.1	Сообщение ГП (Обществу) детализации планового объема потребления электрической энергии по часам суток;	Потребитель (клиент), осуществляющий планирование объемов электроэнергии по часам суток	за 2 дня до суток, на которые осуществляется планирование потребления, до 9 часов этого дня
2.2	Корректировка сообщенных плановых объемов потребления электрической энергии по всем или некоторым часам суток путем их уменьшения (по желанию потребителя);	Потребитель (клиент), осуществляющий планирование объемов электроэнергии по часам суток	за 1 день до суток, на которые осуществляется планирование потребления, до 9 часов этого дня
2.3	Предоставление в диспетчерские центры системного оператора в отношении межгосударственных линий электропередачи, а также в отношении линий электропередачи номинальным классом напряжения 35 кВ и выше, проходящих по территории двух или более субъектов Российской Федерации информации об объемах электрической энергии, переданной по указанным линиям электропередачи за прошедшие сутки  полученные на основании показаний приборов учета данные об объемах электрической энергии, переданной по указанным линиям	РСК, ТСО	до 7 часов 00 минут следующих суток



электропередачи за прошедший месяц, - до 7-го числа следующего месяца.

### ***Согласование планов-графиков проведения проверок расчетных приборов учета (ежемесячно)***

2.4	Доведение до сведения Общества плана-графика поведения контрольного снятия показаний на следующий месяц	ТСО	до 25-го числа месяца, предшествующего месяцу, в котором планируется осуществить проверку
2.5	Уведомление Общества о включенных точках поставки потребителей (производителей электрической энергии (мощности) на розничных рынках) в разработанный ТСО план-график проведения проверок расчетных приборов учета на следующий месяц, способом, позволяющим подтвердить факт получения уведомления.	ТСО	до 25-го числа месяца, предшествующего месяцу, в котором планируется осуществить проверку
2.6	Ответ в адрес ТСО, содержащий: <ul style="list-style-type: none"><li>• предложение об изменении состава планируемых к проверке обслуживаемых им точек поставки, но не более чем на 20% с перечнем обслуживаемых точек поставки из числа точек поставки, согласованных для включения в план-график для проведения инструментальной проверки или согласие с представленным планом-графиком;</li><li>• перечень точек поставки, при проведении проверки в отношении которых планируется участие представителей Общества.</li></ul>	Общество	в течение 2 рабочих дней с момента получения уведомления о плане-графике проверок расчетных приборов учета
2.7	Уведомление потребителя (производителя) о необходимости обеспечения допуска к расчетному прибору учета для проведения контрольной проверки прибора учета, содержащее: <ul style="list-style-type: none"><li>• дату и время проведения контрольной проверки прибора учета,</li><li>• информацию о последствиях недопуска.</li></ul>	ТСО	за 5 рабочих дней до планируемой даты проведения
2.8	В случае получения заявления о необходимости проведения внеплановой проверки приборов учета, содержащее описание причин, обусловивших проведение такой проверки – 1) Обязательство организовать проведение внеплановой проверки приборов учета с приглашением ее инициатора и заинтересованных сторон. Если внеплановая проверка приборов учета проводится по заявлению потребителя (производителя электрической энергии (мощности) на розничном рынке), то ТСО обязана пригласить Общество для участия в такой проверке. 2) Составление акта проверки расчетных	ТСО	не позднее 3 рабочих дней со дня получения заявления о необходимости внеплановой проверки

	приборов учета		
2.9	<p>1) Проведение контрольной проверки приборов учета (плановой, внеплановой)</p> <p>2) Составление акта проверки расчетных приборов учета в соответствии с п.176 Основных положений</p> <p>3) Подписание акта ТСО и лицами, принимавшими участие в проверке (в количестве экземпляров по числу лиц, участвующих в проверке)</p>		<p>В день, указанный в плане-графике проведения контрольных проверок приборов учета (для плановой проверки)</p> <p>Или не позднее 3 рабочих дней со дня получения заявления с обоснованием о необходимости внеплановой проверки</p>
<p><b><i>Расчет и публикация составляющих средневзвешенной нерегулируемой цены на электрическую энергию (мощность), выставление счетов потребителям и график платежей (ежемесячно)</i></b></p>			
2.10	Оплата 50 процентов стоимости электрической энергии (мощности)	ЭСО - потребители	до 1-го числа месяца, за который осуществляется оплата
2.11	Оплата 50 процентов стоимости услуг по передаче электрической энергии (мощности) в адрес РСК;	Потребитель, заключивший договор оказания услуг по передаче с РСК	до 1-го числа месяца, за который осуществляется оплата
2.12	Оплата 30 процентов стоимости электрической энергии (мощности);	Прочие потребители	до 10-го числа месяца, за который осуществляется оплата
2.13	Оплата 40 процентов стоимости электрической энергии (мощности);	Прочие потребители	до 25-го числа месяца, за который осуществляется оплата
2.14	Оплата 20 процентов стоимости электрической энергии (мощности);	ЭСО - потребители	до 25-го числа месяца, за который осуществляется оплата
2.15	Выставление счетов гражданам-потребителям коммунальной услуги по энергоснабжению (проживающим в МЖД)	Общество	не позднее 1-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом
2.16	Расчет и указание в информационных целях в счетах для оплаты электрической энергии (мощности) отдельной строкой величину резервируемой максимальной мощности, определяемую в соответствии с <a href="#">Правилами</a> недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг.	Общество – в отношении потребителей, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых в границах балансовой принадлежности составляет не менее 670 кВт	Одновременно с выставлением счетов указанным потребителям (п.2.18 регламента)
2.17	Опубликование на сайте <a href="http://www.atsenergo.ru">www.atsenergo.ru</a> составляющих предельных уровней нерегулируемых цен и параметров,	Коммерческий оператор оптового рынка	не позднее 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом

	используемых для расчета по группам точек поставки Общества в соответствии с п. 100 Основных положений.		
2.18	Подготовка и выставление потребителям платежных документов на оплату электрической энергии, счета-фактуры и акта выполненных работ	Общество	В течение 1-2 рабочих дней с момента опубликования составляющих предельных уровней нерегулируемых цен (п.2.17 регламента)
2.19	Оплата стоимости потребленной за расчетный период электрической энергии (мощности).	Граждане потребители	– не позднее 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом
2.20	Опубликование на сайте <a href="http://www.kensbyt.ru">www.kensbyt.ru</a> часов для расчета величины мощности, оплачиваемой потребителем (покупателем) на розничном рынке, опубликованные ранее коммерческим оператором оптового рынка в соответствии с <a href="#">Правилами</a> оптового рынка.	Общество	не позднее чем через 11 дней после окончания расчетного периода
2.21	Оплата стоимости потребленной за расчетный период электрической энергии (мощности).	Исполнители коммунальной услуги потребители	– не позднее 15-го числа месяца, следующего за расчетным периодом
2.22	Оплата стоимости потребленной за расчетный период электрической энергии (мощности).	Покупатели, приобретающие у Общества электрическую энергию для ее поставки населению	у не позднее 15-го числа месяца, следующего за расчетным периодом
2.23	Оплата оставшихся 50 процентов стоимости услуг по передаче электрической энергии (мощности) в адрес РСК;	Потребитель, заключивший договор оказания услуг по передаче с РСК	до 15-го числа месяца, следующего за расчетным периодом
2.24	Оплата полной стоимости услуг по передаче электрической энергии (мощности) в адрес РСК;	Общество	до 15-го числа месяца, следующего за расчетным периодом
2.25	Опубликование на сайте <a href="http://www.kensbyt.ru">www.kensbyt.ru</a> составляющих расчета средневзвешенных нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность), используемых для расчета предельного уровня нерегулируемых цен для первой ценовой категории, по форме в соответствии с <a href="#">Правилами</a> определения и применения гарантирующими поставщиками нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность).	Общество	не позднее 15 дней со дня окончания расчетного периода
2.26	Опубликование на сайте <a href="http://www.kensbyt.ru">www.kensbyt.ru</a> предельных уровней нерегулируемых цен для ценовых категорий в соответствии со Стандартами раскрытия информации и Основными положениями и указанными в п.3.2 настоящего Порядка.	Общество	не позднее 15 дней со дня окончания расчетного периода

2.27	Опубликование на сайте <a href="http://www.kensbyt.ru">www.kensbyt.ru</a> причин изменения средневзвешенной нерегулируемой цены на электрическую энергию (мощность), связанного с учетом данных, относящихся к предыдущим расчетным периодам (при наличии такого изменения)	Общество	не позднее 15 дней со дня окончания расчетного периода
2.28	Опубликование на сайте <a href="http://www.kensbyt.ru">www.kensbyt.ru</a> размера регулируемой сбытовой надбавки с указанием решения уполномоченного регулирующего органа	Общество	не позднее 15 дней со дня окончания расчетного периода
2.29	Опубликование на сайте <a href="http://www.kensbyt.ru">www.kensbyt.ru</a> информации: <ul style="list-style-type: none"> <li>о ценах и объемах электрической энергии каждого свободного договора купли-продажи электрической энергии, зарегистрированного Обществом на оптовом рынке в отношении его зоны деятельности,</li> <li>величины корректировки составляющей предельного уровня нерегулируемых цен при учете свободного договора купли-продажи электрической энергии, определяемая коммерческим оператором оптового рынка в соответствии с договором о присоединении к торговой системе оптового рынка</li> </ul>	Общество	не позднее 15 дней со дня окончания расчетного периода
2.30	Направление коммерческому оператору оптового рынка информации, указанной в п.4.3 настоящего Порядка.	Общество	не позднее 16 дней со дня окончания расчетного периода
2.31	Оплата стоимости объема покупки электрической энергии (мощности) в месяце, за который осуществляется оплата, за вычетом средств, внесенных потребителем (покупателем) в качестве оплаты электрической энергии (мощности) в течение этого месяца  В случае если размер предварительной оплаты превысит стоимость объема покупки электрической энергии (мощности) в месяце, за который осуществляется оплата, излишне уплаченная сумма засчитывается в счет платежа за месяц, следующий за месяцем, в котором была осуществлена такая оплата.	Прочие потребители, ЭСО - потребители	до 18-го числа месяца, следующего за месяцем, за который осуществляется оплата
2.32	В случае, если Обществом осуществляется покупка на розничном рынке электрической энергии в соответствии с п. 99 Основных положений –  Публикация предельных уровней нерегулируемых цен для ценовых категорий и их составляющих на сайте <a href="http://www.kensbyt.ru">www.kensbyt.ru</a> по форме согласно <a href="#">Правилам</a> определения и применения гарантирующими поставщиками нерегулируемых цен на электрическую энергию (мощность).	Общество – гарантирующий поставщик, при условии покупки электрической энергии (мощности) на розничном рынке	не позднее 18 дней по окончании расчетного периода

**Снятие и прием показаний приборов учета, участие в формировании фактического баланса электрической энергии (ежемесячно)**

2.33	Снятие показаний коллективного (общедомового) прибора учета и передача данных Обществу	Исполнитель коммунальных услуг	в период с 21-го по 28-е число текущего месяца
2.34	Снятие показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета	Потребитель коммунальной услуги по энергоснабжению	в период с 21-го по 28-е число текущего месяца
2.35	<p>Прием от потребителей коммунальной услуги по энергоснабжению (МЖД) показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, одним из следующих способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• по телефонному номеру горячей линии (495) 665-32-40</li> <li>• на адрес электронной почты <a href="mailto:infosk@kenet.ru">infosk@kenet.ru</a></li> <li>• на сайте <a href="http://www.kensbyt.ru">www.kensbyt.ru</a> в разделе «Передать показания прибора учета</li> <li>• через платежные терминалы</li> <li>• иным способом, позволяющим подтвердить факт и время получения</li> </ul>	Общество	в период с 21-го по 28-е число текущего месяца
2.36	Снятие (получение) показаний расчетных приборов учета	Потребитель – юридическое лицо, ИП, производители электрической энергии (мощности) на розничных рынках	на 00 часов 00 минут 1-го дня месяца, следующего за расчетным периодом, а также дня, следующего за датой расторжения (заключения) договора
2.37	<p>Передача Обществу показаний приборов учета одним из способов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• на адрес электронной почты <a href="mailto:infosk@kenet.ru">infosk@kenet.ru</a></li> <li>• иным способом, позволяющим подтвердить факт и время получения</li> </ul>	Потребитель – юридическое лицо, производители электрической энергии (мощности) на розничных рынках	до окончания 1-го дня месяца, следующего за расчетным периодом а также дня, следующего за датой расторжения (заключения) договора
2.38	Передача сведений о показаниях расчетных приборов учета, полученных от потребителей, в РСК	Общество	до окончания 2-го числа месяца, следующего за расчетным периодом
2.39	Обмен полученными от потребителей показаниями приборов учета с РСК	Общество, РСК	до окончания 2-го числа месяца, следующего за расчетным периодом.
2.40	Передача Обществу показаний приборов учета в письменной форме в виде акта снятия показаний расчетных приборов учета	Потребитель (клиент), производители электрической энергии (мощности) на розничных рынках	в течение 3 рабочих дней с момента снятия показаний приборов учета
2.41	Опубликование на сайте <a href="http://www.kensbyt.ru">www.kensbyt.ru</a>	Общество	По окончании расчетного

	<p>информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• об объемах покупки электрической энергии (мощности) на розничном рынке электроэнергии с указанием поставщика, объемов поставки по договору, цены на электрическую энергию (мощность);</li> <li>• о фактическом полезном отпуске электрической энергии (мощности) потребителям с выделением поставки населению</li> </ul>		<p>периода (после составления баланса – не позднее 5-го рабочего дня месяца, следующего за расчетным периодом)</p>
2.42	Передача копий актов снятия показаний расчетных приборов учета, полученных от потребителей в ТСО, по согласованной с ТСО форме (в виде электронного документа или документа на бумажном носителе)	Общество	не позднее 5-го рабочего дня месяца, следующего за расчетным периодом
2.43	Передача сетевой организации реестра, содержащего данные об объеме потребления электрической энергии в жилых и нежилых помещениях в многоквартирных домах, не оборудованных коллективными (общедомовыми) приборами учета и в жилых домах, с разбивкой по каждому жилому и многоквартирному дому в электронном виде	Общество	до 5-го числа месяца, следующего за расчетным периодом
2.44	Передача Обществу / ТСО показаний контрольного прибора учета в случае поступления запроса от Общества / ТСО, когда он не используется в качестве расчетного прибора учета	Потребитель (клиент)	в течение 2 рабочих дней со дня получения такого запроса, если иной срок их передачи не установлен договором
2.45	При передаче потребителем показаний контрольного прибора учета Обществу – Передача их в ТСО	Общество	в течение 1 рабочего дня со дня получения показаний контрольного прибора учета
2.46	Предоставление в диспетчерские центры системного оператора в отношении межгосударственных линий электропередачи, а также в отношении линий электропередачи номинальным классом напряжения 35 кВ и выше, проходящих по территории двух или более субъектов Российской Федерации информации об объемах электрической энергии, переданной по указанным линиям электропередачи за прошедший месяц	РСК, ТСО	до 7-го числа следующего месяца.
2.47	Предоставление по запросу РДУ Московской области данных о ежемесячных фактических объемах потребления электрической энергии (мощности)	Общество	В течение 7 дней со дня получения запроса
2.48	Передача сетевой организации реестра, содержащего данные об объеме потребления электрической энергии в жилых и нежилых помещениях в многоквартирных домах, не оборудованных коллективными (общедомовыми) приборами учета и в жилых домах, с разбивкой по каждому жилому и	Общество	до 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом



2.49	многоквартирному дому в бумажном виде Передача сведений о показаниях приборов учета и копий актов снятия показаний приборов учета в ТСО	РСК	в течение 1 рабочего дня после их получения
2.50	Передача информации об объеме потребления электрической энергии, объеме оказанных услуг по передаче электрической энергии, объеме безучетного потребления электрической энергии, объеме электрической энергии (мощности), подлежащей покупке сетевой организацией в целях компенсации фактических потерь электрической энергии, за расчетный период	ТСО	до 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом
2.51	Сбор данных и составление баланса электрической энергии В случае непредоставления от ТСО сведений о фактических потерях распределяет объем потерь между непредоставившими информацию ТСО в порядке, определенном п.190 Основных положений (пропорционально объемам нормативных потерь)	Общество	до 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом

Таблица 2.3

### Регламент процессов с периодичностью более месяца

№	Содержание этапа	Исполнитель	Срок выполнения
<b><i>Проведение замеров потокораспределения нагрузок и уровней напряжения по присоединениям</i></b>			
3.1	Проведение на объектах электроэнергетики, находящихся во владении организаций, внеочередных замеров потокораспределения, нагрузок и уровней напряжения по присоединениям и энергопринимающим устройствам, подключенным под действие противоаварийной автоматики и (или) включенным в графики аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) по заданию диспетчерских центров системного оператора	Потребители электрической энергии кроме населения, сетевые организации	не чаще чем 1 раз в месяц
3.2	Проведение на объектах электроэнергетики, находящихся во владении организаций, иных замеров потокораспределения, нагрузок и уровней напряжения по заданию диспетчерских центров системного оператора. Проведение на объектах электроэнергетики, находящихся во владении организаций замеров.	Потребители электрической энергии кроме населения, сетевые организации	не чаще чем 1 раз в квартал
3.3	Проведение на объектах электроэнергетики, находящихся во владении организаций контрольного замера потокораспределения, нагрузок и уровней напряжения (летний минимум).	Потребители электрической энергии кроме населения, сетевые организации	в третью среду июня

3.4	Проведение на объектах электроэнергетики, находящихся во владении организаций контрольного замера потокораспределения, нагрузок и уровней напряжения (зимний максимум).	Потребители электрической энергии кроме населения, сетевые организации	в третью среду декабря
3.5	Предоставление результатов проведенных контрольных и внеочередных замеров (сетевые организации - также результаты организованных ими замеров на объектах смежных сетевых организаций и потребителей) в диспетчерские центры системного оператора в установленном им формате	Потребители электрической энергии кроме населения, сетевые организации	в течение 10 рабочих дней со дня проведения соответствующего замера
<b><i>Контрольное снятие показаний и проверка расчетных приборов учета</i></b>			
3.6	Контрольное снятие показаний расчетных приборов учета (за исключением приборов учета, установленных внутри многоквартирных жилых домов)	ТСО	не чаще чем 1 раз в месяц
3.7	Контрольное снятие показаний расчетных приборов учета, установленных в помещениях жилых домов и в жилых домах	Общество	не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
3.8	<p>Планируемая проверка расчетных приборов учета на основании плана-графика, включающая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• визуальный осмотр схемы подключения энергопринимающих устройств (объектов по производству электрической энергии (мощности)) и схем соединения приборов учета,</li> <li>• проверку соответствия приборов учета требованиям Основных положений,</li> <li>• проверку состояния прибора учета,</li> <li>• наличия и сохранности контрольных пломб и знаков визуального контроля,</li> <li>• снятие показаний приборов учета.</li> </ul> <p>Проверка проводится в виде инструментальной проверки.</p>	<p>ТСО.</p> <p>Общество – при необходимости в случае отсутствия данного прибора учета в плане-графике проверок, а также если за прошедшие 12 месяцев ТСО не проводило проверки данного прибора учета.</p>	не реже 1 раза в год
<b><i>Сверка расчетов с потребителями, периодическое уведомление потребителей</i></b>			
3.9	Проведение сверки расчетов с потребителями с оформлением корректирующего счета (при необходимости)	Общество	Ежеквартально не позднее 2-го числа месяца, следующего за кварталом
3.10	<p>Уведомление потребителей коммунальной услуги по энергоснабжению, заключивших договоры с Обществом путем указания в платежных документах о:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сроках и порядке снятия потребителем показаний приборов учета и передачи сведений о показаниях;</li> </ul>	Общество, ИКУ	не реже 1 раза в квартал



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• применении в случае непредставления потребителем сведений о показаниях приборов учета информации, указанной в <a href="#">пункте 59</a> Правил предоставления коммунальных услуг;</li> <li>• последствиях недопуска потребителем представителей Общества и/или ИКУ в согласованные дату и время в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение для проведения проверки состояния прибора учета и достоверности сведений ранее предоставленных потребителем сведений о показаниях приборов учета;</li> <li>• последствиях несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, расположенного в жилом или в нежилом помещении потребителя, повлекшего искажение показаний прибора учета или его повреждение, и несанкционированного подключения оборудования потребителя к внутридомовым или к централизованным электрическим сетям;</li> </ul>		
3.11	Доведение информации об изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг	ИКУ	не позднее чем за 30 дней до даты выставления платежных документов
3.12	При специальном запросе федерального органа исполнительной власти Московской области – Формирование перечня потребителей, ограничение режима потребления которых может привести к экономическим, экологическим, социальным последствиям	Общество	в течение 5 дней со дня получения запроса, но не позднее 1 июля
<b>Формирование перечня потребителей с особым порядком ограничения / отключения режима потребления, разработка графиков аварийного ограничения</b>			
3.13	Формирование и утверждение перечня потребителей, в отношении которых предусматривается особый порядок обеспечения обязательств	Федеральный орган исполнительной власти (Правительство) Московской области	до 1 июля
3.14	Утверждение перечня потребителей, ограничение режима потребления которых может привести к экономическим, экологическим, социальным последствиям	Правительство Московской области	до 1 июля
3.15	Опубликование утвержденного перечня потребителей, ограничение режима потребления которых может привести к экономическим, экологическим, социальным последствиям на сайте Правительство Московской области в сети Интернет	Правительство Московской области	в течение 10 рабочих дней со дня утверждения (не позднее 10 июля)
3.16	Разработка и утверждение графиков аварийного ограничения на период с 1 октября текущего года по 30 сентября следующего года после	РСК, ТСО	Не позднее 20 сентября

3.17	согласования с РДУ Московской области и Правительством Московской области Опубликование утвержденных графиков аварийного ограничения на период с 1 октября текущего года по 30 сентября следующего года на сайте ТСО в сети Интернет	ТСО	в течение 10 рабочих дней со дня утверждения (не позднее 30 сентября)
<b><i>Обмен информацией, публикация информации</i></b>			
3.18	Предоставление сетевой организации информации о потребителях, с которыми за период, истекший с даты последней передачи информации, заключены или расторгнуты договоры энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) в целях ее использования при выявлении фактов осуществления потребителями бездоговорного потребления электрической энергии: <ul style="list-style-type: none"><li>• наименование и адрес места нахождения энергопринимающих устройств указанных потребителей,</li><li>• дату, начиная с которой с ними заключен или расторгнут договор,</li><li>• дату, с которой начинается или прекращается снабжение их электрической энергией по таким договорам.</li></ul>	Общество	1) в электронном виде ежеквартально, не позднее последнего числа месяца, следующего за очередным кварталом, 2) в письменном виде - 1 раз в год
3.19	Публикация информации об инвестиционной программе Общества в официальном печатном издании		Ежегодно, не позднее 1 июня
3.20	Публикация в официальном печатном издании: <ul style="list-style-type: none"><li>• основных условий договора купли-продажи электрической энергии (срок действия договора, вид цены на электрическую энергию (фиксированная или переменная), формы оплаты, формы обеспечения исполнения обязательств по договору, условия расторжения договора, ответственность сторон);</li><li>• реквизитов Общества (место нахождения, почтовый адрес, телефоны, факс, адрес электронной почты, банковские реквизиты);</li><li>• зоны деятельности Общества в качестве гарантирующего поставщика;</li></ul>	Общество	Не реже 1 раза в год
3.21	Публикация информации об изменении типовых форм договоров с потребителями в официальном печатном издании	Общество	В ноябре каждого года (не позднее одного месяца до вступления изменений в силу – перед началом договорной кампании на следующий год)

## **Приложение 3. Порядок ограничения / отключения режима потребления электрической энергии.**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Правилами ограничения режима потребления, другими нормативно-правовыми документами, договором оказания услуг по передаче электрической энергии и мощности, Стандартом качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии и другими внутренними документами Общества и устанавливает общие нормы и требования к порядку осуществления ограничения режима потребления энергопринимающих устройств, принадлежащих на праве собственности или владения потребителям (покупателям) Общества.

1.2. Термины, определения и сокращения настоящего Порядка соответствуют терминам, определениям и сокращениям, принятым в Стандарте качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии Общества.

1.3. Ответственными лицами Общества по выполнению норм настоящего Порядка являются:

- в части своевременности выдачи уведомлений, документооборота – специалисты группы по работе с дебиторской задолженностью отдела по работе с потребителями Общества.;
- в части введения ограничения режима потребления (подключения) для населения (бытовых потребителей) - электротехнический персонал отдела по работе с потребителями Общества.

Сотрудники, принимающие участие в процессах, регулируемых настоящим Порядком, несут персональную ответственность за соблюдение указанных в Положении сроков в соответствии с функциями, исполняемыми ими в данных процессах.

1.4. Порядок текущей работы с потребителями состоит из следующих регламентов и процессов:

- Общий регламент ввода полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии (см. Таблицу 3.1):
  - Общие положения;
  - Согласование диспетчерской заявки при ограничении режима потребления
  - Возобновление подачи электрической энергии

- Ограничение режима потребления электроэнергии при проведении ремонтных работ
- Аварийное ограничение режима потребления электроэнергии
- Регламент ограничения режима потребления потребителя, имеющего задолженность по оплате электрической энергии (мощности) (кроме потребителей, указанных в пунктах 5 – 7 настоящего Порядка) (см. Таблицу 3.2);
- Регламент ограничения режима потребления потребителей особых категорий, имеющих задолженность по оплате электрической энергии (мощности) или приостанавливающих / прекращающих исполнение обязательств по договору (см. Таблицу 3.3);
- Регламент ограничения режима потребления граждан-потребителей, в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением своих обязательств по договору (за исключением граждан-потребителей коммунальной услуги по электроснабжению) (см. Таблицу 3.4);
- Регламент ограничения режима потребления граждан-потребителей коммунальной услуги по электроснабжению, осуществляющих расчеты за электроэнергию с Обществом, в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением своих обязательств (см. Таблицу 3.5).

1.5. Сетевые организации (ТСО, РСК) несут ответственность за соблюдение установленных настоящим Порядком сроков и норм введения ограничения режима потребления электрической энергии, а также за достоверность сведений, указываемых в составляемых документах.

Организацией, осуществляющей введение ограничения режима потребления электрической энергии, за исключением коммунальной услуги по электроснабжению, является ТСО, к сетям которой присоединены потребители Общества.

Ввиду заключения трехстороннего договора оказания услуг по передаче электрической энергией между Обществом (ОАО «Королевская электросеть СК» – ГП), РСК (ОАО «МОЭСК» - Исполнитель) и ТСО (ОАО «Королевская электросеть» - Субисполнитель) предусматривается прямое взаимодействие между Обществом и ТСО в процессе ограничения / отключения режима потребления электрической энергии.

***1.6. Потребитель, не исполняющий обязательства перед Обществом по договору энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) несет полную ответственность за возможные последствия при введении в отношении энергопримающих устройств данного потребителя частичного или полного ограничения режима потребления, предусмотренного Правилами ограничения режима потребления.***

## 2. Основания для введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии

2.1. – указаны в пункте 2 Правил ограничения режима потребления

Таблица 3.6

### Основания для введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии

п.2 Правил ограничения режима потребления	Основание для введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления	Инициатор ограничения	Не допускается нарушение прав добросовестных потребителей	Ввод частичного (Ч), полного (П) ограничения режима потребления	Возможность истребования компенсации за ограничение / отключение / подключение
А	соглашение сторон договора энергоснабжения	ГП	да	П	нет
Б	нарушение своих обязательств потребителем, выразившееся в:				
Б1	1) неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оплате электрической энергии (мощности) и (или) услуг по передаче электрической энергии, услуг, оказание которых является неотъемлемой частью процесса поставки электрической энергии потребителям, в том числе обязательств по предварительной оплате в соответствии с установленными договором сроками	ГП	да	Ч, П	да

	платежа, если это привело к образованию задолженности потребителя перед Обществом (ГП) в размере, соответствующем денежным обязательствам потребителя не менее чем за один период между установленными договором сроками платежа, а для граждан-потребителей за 2 расчетных периода, либо к образованию задолженности потребителя перед энергосбытовой, энергоснабжающей организацией или производителем электрической энергии (мощности) на розничном рынке, в размере, установленном в договоре;				
Б2	2) возникновении у потребителя услуг по передаче электрической энергии задолженности по оплате услуг по передаче электрической энергии, соответствующей одному периоду между установленными договором сроками платежа, а если потребителем является гарантирующий поставщик (энергосбытовая, энергоснабжающая организация, которая в соответствии с Основными положениями продает электрическую энергию сетевой организации для целей компенсации потерь электрической энергии) - в возникновении у него задолженности в указанном размере, рассчитанной за вычетом задолженности сетевой организации по оплате электрической энергии для компенсации потерь электрической энергии перед этим гарантирующим поставщиком (энергосбытовой, энергоснабжающей организацией);	РСК	да	Ч, П	да
Б3	3) выявлении факта осуществления потребителем безучетного потребления электрической энергии;	ГП	да	П	да
Б4	4) невыполнении потребителем условий договора, касающихся обеспечения функционирования устройств релейной защиты, противоаварийной и режимной автоматики, устройств компенсации реактивной мощности;	ГП, РСК	да	П	да
Б5	5) подключении потребителем к принадлежащим ему энергопринимающим устройствам электропотребляющего оборудования, повлекшем нарушение характеристик технологического присоединения, указанных в документах о технологическом присоединении;	РСК	да	-	да
В	удостоверение в установленном порядке неудовлетворительного состояния объектов электросетевого хозяйства, энергетических установок, энергопринимающих устройств потребителя, что создает угрозу жизни и здоровью людей и (или) угрозу возникновения технологических нарушений на указанных объектах, установках (устройствах), а также объектах электросетевого хозяйства сетевых организаций;	Органы Гос- энер- гонад- зора	да	-	да
Г	возникновение (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;	ТСО, СО	нет	-	нет
Д	приостановление или прекращение исполнения обязательств потребителя по договору о присоединении к торговой системе оптового рынка	КО	да	Ч, П	нет

Е	электрической энергии и мощности; прекращение обязательств по снабжению электрической энергией (мощностью) и (или) оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств по договору энергоснабжения, в том числе по причине смены собственника или владельца объектов электросетевого хозяйства, к которым технологически присоединены такие энергопринимающие устройства, если при этом в отношении таких энергопринимающих устройств не заключен и не вступил в силу новый договор, на основании которого осуществляется продажа электрической энергии (мощности) и (или) оказание услуг по передаче электрической энергии;	ГП, РСК	да	П	нет
Ж	выявление Обществом (ГП) факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;	ГП	да	П	да
З	необходимость проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимость проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) в случае, если проведение таких работ невозможно без ограничения режима потребления;	ТСО, СО	нет	-	нет
И	поступление от потребителя заявления о введении в отношении него ограничения режима потребления в случае, если у потребителя отсутствует техническая возможность введения ограничения самостоятельно;	Потребитель	да	-	нет
К	нарушение потребителем введенного ранее в отношении него ограничения режима потребления при сохранении обстоятельств из числа указанных в настоящем пункте, послуживших основанием для его введения.	ГП, РСК	да	П	да

### 3. Общий Регламент ввода полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии

3.1. В общем Регламенте ввода полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии описаны следующие процессы:

- Порядок действий Общества при возникновении задолженности перед РСК достаточной для введения в отношении потребителей Общества ограничения режима потребления;
- Порядок ограничения режима потребления электроэнергии в случаях:
  - поступления заявления от потребителя об ограничении;

- выявления факта неудовлетворительного состояния объектов электросетевого хозяйства потребителя;
  - при выявления безучетного потребления;
  - необеспечения потребителем функционирования устройств релейной защиты, противоаварийной и режимной автоматики, устройств компенсации реактивной мощности;
  - прекращения обязательств по договору в случае, если не вступил в действие новый договор;
  - выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;
  - нарушения потребителем введенного ранее в отношении него ограничения режима потребления при сохранении обстоятельств
- Порядок действий при отказе потребителя в допуске;
  - Согласование диспетчерской заявки при ограничении режима потребления;
  - Возобновление подачи электрической энергии;
  - Ограничение режима потребления электроэнергии при проведении ремонтных работ;
  - Аварийное ограничение режима потребления электроэнергии.

Таблица 3.1

**Общий регламент ввода полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии**

№	Содержание этапа	Исполнитель	Срок выполнения
<i>Общие положения</i>			
1.1	Обязательство предоставить РСК заявление, содержащее информацию о каждом потребителе, у которого на дату и время возникновения задолженности в размере, являющемся основанием для введения режима ограничения потребления имеется задолженность перед Обществом, и о размере такой задолженности.	Общество	не позднее 3 рабочих дней со дня возникновения задолженности Общества перед РСК в размере, являющемся основанием для введения ограничения режима потребления
1.2	При поступлении заявления от потребителя о необходимости введения в его отношении ограничения режима потребления, в адрес Общества –  обязанность передать данное заявление в адрес сетевой организации, оказывающей услуги по передаче электрической энергии в соответствующей точке (точках) поставки	Общество	в течение 1 рабочего дня с момента поступления заявления



	такого потребителя (РСК).		
1.3	Ввод ограничения режима потребления по заявлению потребителя	ТСО	В порядке и сроки, установленные в договоре
1.4	При выявлении факта неудовлетворительного состояния объектов электросетевого хозяйства (энергетических установок, энергопринимающих устройств) потребителя, которое создает угрозу жизни и здоровью людей и (или) угрозу возникновения технологических нарушений на указанных объектах – Уведомление потребителя и Общества о планируемом вводе ограничения режима потребления		в течение 3 дней со дня принятия решения о вводе ограничения, но не позднее чем за 24 часа до введения указанных мер.
1.5	Ввод полного ограничения режима потребления потребителя в случаях: <ul style="list-style-type: none"> <li>• выявления безучетного потребления,</li> <li>• необеспечения потребителем функционирования устройств релейной защиты, противоаварийной и режимной автоматики, устройств компенсации реактивной мощности,</li> <li>• прекращение обязательств по договору в случае, если не вступил в действие новый договор,</li> <li>• выявления факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства,</li> <li>• нарушение потребителем введенного ранее в отношении него ограничения режима потребления при сохранении обстоятельств</li> </ul>	ТСО	В день выявления данного факта
1.6	В случае отказа потребителя в допуске представителей ТСО и/или Общества, которые должны присутствовать при осуществлении потребителем действий по самостоятельному ограничению режима потребления (по причине отказа или отсутствия потребителя) – Составление акта об отказе в доступе, в количестве экземпляров по числу участвующих лиц, с указанием: <ul style="list-style-type: none"> <li>• дата и время его составления,</li> <li>• основания введения ограничения режима потребления,</li> <li>• заявленные потребителем причины отказа в доступе,</li> <li>• фамилия, инициалы и должность лиц, подписывающих акт.</li> </ul> В случае отказа потребителя от подписания акта или в случае его отсутствия при составлении акта в акте делается соответствующая запись.	ТСО	В день указанный в уведомлении о введении ограничения режима потребления
1.7	Составление акта в 3-х экземплярах о введении ограничения режима потребления, содержащего следующую информацию:	ТСО	при введении ограничения режима потребления

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• вид ограничения режима потребления (частичное или полное);</li> <li>• дата и время вводимого ограничения режима потребления;</li> <li>• уровень вводимого ограничения режима потребления (при частичном ограничении);</li> <li>• наименование потребителя, точки поставки, в отношении которых вводится ограничение режима потребления;</li> <li>• адрес, по которому производится ограничение режима потребления;</li> <li>• технические мероприятия на объектах электросетевого хозяйства ТСО, посредством которых реализовано введение ограничения режима потребления, в том числе место установки отключенных коммутационных аппаратов (при их наличии);</li> <li>• номер и показания приборов учета на дату введения ограничения режима потребления;</li> <li>• причины, по которым не было введено ограничение режима потребления (в случае, если ограничение режима потребления не было введено).</li> </ul>		
1.8	<p>Направление 1 экземпляра Обществу в случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• отсутствия представителей Общества при введении ограничения режима потребления.</li> <li>• если ограничение режима потребления было введено по инициативе ТСО</li> </ul>	ТСО	в течение 1 рабочего дня со дня подписания акта
1.9	<p>Направление 1 экземпляра РСК при отсутствии его представителей при введении ограничения режима потребления.</p>	ТСО	в течение 1 рабочего дня со дня подписания акта
<p><b><i>Действия при отсутствии ограничения режима потребления электрической энергии</i></b></p>			
1.10	<p>В случае если ограничение режима потребления не было введено –</p> <p>Сообщение Обществу причины, по которой не было введено ограничение, и показания приборов учета на дату введения ограничения, указанную в уведомлении Общества о необходимости введения ограничения режима потребления.</p>	ТСО	не позднее 2 рабочих дней со дня, когда ограничение режима потребления должно было быть введено
1.11	<p>В случае отсутствия уведомления или законных оснований для отказа в ограничении режима потребления потребителя –</p> <p>1) Расчет суммы убытков в размере стоимости потребляемой электрической энергии с момента, когда должно было быть введено ограничение режима потребления электрической энергии</p> <p>2) Направление в адрес РСК и ТСО требования об оплате рассчитанной суммы убытков</p>	Общество	В течении 5 рабочих дней со дня когда ограничение режима потребления должно быть введено
1.12	<p>Направление иска в Арбитражный суд (выполнение действий, указанных в п.14 – 18 регламента Положения о взыскании</p>	Общество	В течении 5 рабочих дней со дня когда ограничение режима потребления

	дебиторской задолженности (Приложение № 4 к Стандарту))		должно быть введено
1.13	<p>В случае отсутствия оплаты с требуемом объеме убытков, предъявленных ТСО и РСК по п.1.11 регламента –</p> <p>Направление иска в Арбитражный суд о взыскании с РСК убытков (выполнение действий, указанных в п.14 – 18 регламента Положения о взыскании дебиторской задолженности (Приложение № 4 к Стандарту))</p>	Общество	В течении 10 рабочих дней со дня когда ограничение режима потребления должно быть введено
<b><i>Согласование диспетчерской заявки при ограничении режима потребления</i></b>			
1.14	<p>В случае если введение ограничения режима потребления требует изменения технологического режима работы или эксплуатационного состояния объекта электроэнергетики (энергопринимающего устройства), находящегося в диспетчерском управлении или диспетчерском ведении Регионального диспетчерского управления (РДУ) Московской области –</p> <p>Согласование требуемого изменения с РДУ Московской области – направление диспетчерской заявки</p>	Потребитель	в течение 1 рабочего дня со дня получения письменного уведомления о необходимости введения ограничения режима потребления, но не менее чем за 7 рабочих дней до планируемой даты ограничения режима потребления.
1.15	<p>Направление решения о согласовании диспетчерской заявки, поданной по п.1.14 регламента, или об отказе в таком согласовании владельцу соответствующего объекта электроэнергетики (энергопринимающего устройства) – потребителю</p>	РДУ	не позднее чем за 2 рабочих дня до планируемой даты ограничения режима потребления
1.16	<p>В случае отказа субъекта оперативно-диспетчерского управления в электроэнергетике в согласовании диспетчерской заявки</p> <p>Уведомление Общества об отказе с указанием причины отказа, а также перечня условий, при выполнении которых изменение технологического режима работы или эксплуатационного состояния объекта электроэнергетики (энергопринимающего устройства) может быть согласовано РДУ.</p>	Потребитель	в течение 1 рабочего дня со дня получения решения об отказе
<b><i>Возобновление подачи электрической энергии</i></b>			
1.17	<p>При устранении оснований для введения ограничения режима потребления в отношении потребителя, для которого введено или запланировано введение ограничения режима потребления (указанных в п.1.18 регламента), и об отмене ограничения –</p> <p>Передача ТСО уведомления об устранении оснований способом, позволяющим определить дату и время передачи, подписанное уполномоченным лицом Общества</p>	Общество	не позднее 1 часа после устранения потребителем оснований для введения ограничения режима потребления

1.18	<p>Выполнение организационно-технических мероприятий по возобновлению подачи электрической энергии потребителю, которые осуществляются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• после добровольного погашения потребителем задолженности в размере, указанном в уведомлении о планируемом введении ограничения режима потребления,</li> <li>• либо по соглашению сторон,</li> <li>• либо на основании решения суда</li> </ul> <p>Дополнительно потребитель должен возместить Обществу затраты по введению ограничения режима потребления и возобновлению подачи электрической энергии, выставяемые ТСО</p>	ТСО (кроме МЖД), Общество (в МЖД)	в срок, не превышающий 22 часов
1.19	<p>В случае если возобновление снабжения потребителя электрической энергией требует изменения технологического режима работы или эксплуатационного состояния объекта электроэнергетики (энергопринимающего устройства), находящегося в диспетчерском управлении или диспетчерском ведении Регионального диспетчерского управления (РДУ) Московской области –</p> <p>Согласование требуемого изменения с РДУ Московской области – направление диспетчерской заявки</p>	Потребитель	в срок, не превышающий 24 часов с момента устранения оснований для введения ограничения режима потребления
1.20	<p>При необходимости - продление срока, указанного в п.1.19 регламента, в случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• согласования диспетчерской заявки с вышестоящим или смежным диспетчерским центром или получения подтверждения возможности ее выполнения от других субъектов электроэнергетики (потребителей);</li> <li>• согласования диспетчерской заявки с организацией, осуществляющей функции оперативно-диспетчерского управления зарубежной электроэнергетической системой;</li> <li>• проведения расчетов электроэнергетических режимов для определения алгоритмов работы и расчета параметров настройки устройств релейной защиты, противоаварийной и режимной автоматики на этом и (или) смежных или иным образом технологически связанных объектах электроэнергетики (энергопринимающих устройствах);</li> <li>• проведения расчетов электроэнергетических режимов с целью определения мероприятий, направленных на исключение превышения параметров электроэнергетического режима сверх допустимых для таких параметров величин после изменения технологического режима работы или эксплуатационного состояния соответствующего объекта электроэнергетики (энергопринимающего</li> </ul>	РДУ	Не более 5 рабочих дней с момента получения диспетчерской заявки по п.1.19 регламента

	устройства).		
<b><i>Ограничение режима потребления электроэнергии при проведении ремонтных работ</i></b>			
1.21	<p>В случае если проведение ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства ТСО невозможно без ограничения режима потребления в отношении потребителей, присоединенных к сетям ТСО –</p> <p>Уведомление Общества и/или потребителя о проведении ремонтных работ и о сроках ограничения режима потребления в связи с их проведением. способом, позволяющим определить дату и время передачи.</p>	ТСО	не позднее 2 дней со дня получения от РСК или другой сетевой организации уведомления о проведении ремонтных работ
1.22	<p>В случае если проведение ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства ТСО невозможно без ограничения режима потребления в отношении потребителей, присоединенных к сетям ТСО –</p> <p>Уведомление потребителя о проведении ремонтных работ и о сроках ограничения режима потребления в связи с их проведением способом, позволяющим определить дату и время передачи.</p>	Общество	В течение 1 суток с момента получения соответствующего уведомления от ТСО
1.23	<p>При невозможности вывода в ремонт без ограничения режима потребления объекта электроэнергетики, находящегося в диспетчерском управлении или диспетчерском ведении РДУ Московской области –</p> <p>Подача в РДУ Московской области:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• предложения о включении в сводный годовой или месячный график ремонта объектов диспетчеризации,</li> <li>• диспетчерской заявки</li> </ul>	Потребитель	но не ранее уведомления самого потребителя о планируемых сроках проведения ремонтных работ и сроках ограничения режима потребления
<b><i>Аварийное ограничение режима потребления электроэнергии</i></b>			
1.24	<p>Аварийное ограничение режима потребления вводится в случае возникновения (угрозы возникновения) аварийных электроэнергетических режимов по причине возникновения (угрозы возникновения) дефицита электрической энергии и мощности и (или) недопустимых отклонений напряжения, перегрузки электротехнического оборудования и в иных чрезвычайных ситуациях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в соответствии с графиками ограничения режима потребления (заранее согласованные графики);</li> <li>• в соответствии с графиками временного ограничения потребления (без предварительного уведомления) с незамедлительным последующим уведомлением потребителей;</li> <li>• посредством действия аппаратуры противоаварийной автоматики</li> </ul>	ТСО, РДУ, автоматика	Незамедлительно при возникновении аварийной ситуации

#### 4. Регламент ограничения режима потребления потребителей, имеющих задолженность по оплате электрической энергии (мощности) или приостанавливающих / прекращающих исполнение обязательств по договору

4.1. Настоящий Регламент устанавливает последовательность действий при ограничении режима потребления электроэнергии потребителей, имеющих задолженность по оплате электрической энергии (мощности) или приостанавливающих / прекращающих исполнение обязательств по договору за исключением категорий потребителей, описанных пунктами 5 – 7 настоящего Порядка

Таблица 3.2

#### Регламент ограничения режима потребления потребителя, имеющего задолженность по оплате электрической энергии (мощности) (кроме потребителей, указанных в пунктах 5 – 7 настоящего Порядка)

№	Содержание этапа	Исполнитель	Срок выполнения
2.1	<p>Обязательное письменное уведомление потребителя о планируемом введении ограничения режима потребления путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• вручения потребителю под расписку</li> <li>• направления заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, с указанием:</li> <li>• размера задолженности по оплате электрической энергии (мощности);</li> <li>• даты предполагаемого введения частичного ограничения режима потребления;</li> </ul> <p>даты полного ограничения режима потребления, подлежащего введению в случае невыполнения потребителем требования о погашении задолженности в указанном в уведомлении размере после введения частичного ограничения</p>	Общество (Инициатор введения ограничения)	не позднее чем за 10 дней до заявляемой даты введения частичного ограничения режима потребления
2.2	<p>Направление в адрес РСК уведомления о необходимости введения ограничения режима потребления в отношении потребителя, содержащее следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наименование потребителя и описание точки поставки потребителя, в отношении которого вводится ограничение режима потребления;</li> <li>• основания введения ограничения режима потребления;</li> <li>• вид подлежащего введению ограничения</li> </ul>	Общество	не позднее чем за 10 дней до заявляемой даты введения ограничения режима потребления

	<p>режима потребления: частичное и / или полное;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сроки вводимого частичного ограничения режима потребления и уровень ограничения;</li> <li>• сроки вводимого полного ограничения режима потребления;</li> <li>• сведения об уведомлении потребителя о планируемом ограничении режима потребления</li> </ul>		
2.3	<p>В случае, если ограничение режима потребления, вводимое в отношении одного потребителя, может привести к ограничению или прекращению подачи электрической энергии добросовестным потребителям –</p> <p>Уведомление об этом Общества</p>	ТСО	в течение 1 рабочего дня со дня получения уведомления Общества о необходимости введения ограничения режима потребления
2.4	<p>В случае, указанном в п.2.3 регламента:</p> <p>Разработка дополнительных организационно-технических мер, позволяющих ввести ограничение режима потребления в отношении одного потребителя при обеспечении поставки электрической энергии другим потребителям без ограничения режима потребления.</p> <p><b>До реализации соответствующих организационно-технических мер, ограничение режима потребления не вводится.</b></p>	ТСО	не позднее 3 рабочих дней со дня получения соответствующего уведомления Общества о необходимости введения ограничения режима потребления
2.5	<p>После получения уведомления по п.2.1 регламента –</p> <p>Самостоятельное введение частичного ограничения режима потребления (или погашение задолженности)</p>	Потребитель	в срок, установленный в уведомлении об ограничении режима потребления
2.6	<p>При невыполнении потребителем действий, указанных в п.2.5 регламента –</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Введение частичного ограничения режима потребления при наличии технической возможности сокращения уровня потребления электрической энергии (мощности) потребителя с центров питания ТСО,</li> <li>2) Составление акта о введении ограничения режима потребления в соответствии с п. 1.7 – 1.9 регламента,</li> <li>3) При отказе в допуске – составление акта об отказе в допуске в соответствии с п. 1.6 регламента,</li> <li>4) Если ограничение не было введено – сообщение об этом Обществу в соответствии с п.1.10 регламента</li> </ol>	ТСО	Незамедлительно по истечении времени, указанном в уведомлении о планируемом введении ограничения режима потребления (п.2.1 регламента)
2.7	<p>В случае невыполнения / невозможности выполнения введения частичного ограничения режима потребления по п.2.5 и 2.6 регламента –</p> <p>Уведомление Общества и потребителя о дате и</p>	ТСО	не позднее 3 рабочих дней со дня, когда в соответствии с уведомлением об



	времени, когда потребителю надлежит осуществить действия по самостоятельному ограничению режима потребления в присутствии ТСО		ограничении режима потребления потребитель должен был выполнить действия по самостоятельному ограничению режима потребления
2.8	1) Введение полного ограничения режима потребления 2) Составление акта о введении ограничения режима потребления в соответствии с п. 1.7 – 1.9 регламента, 3) При отказе в допуске – составление акта об отказе в допуске в соответствии с п. 1.6 регламента, 4) Если ограничение не было введено – сообщение об этом Обществу в соответствии с п.1.10 регламента	ТСО	По истечении 3 дней со дня, когда должно было быть введено частичное ограничение режима потребления
2.9	Возобновление подачи электрической энергии потребителю в соответствии с п.1.17 – 1.20 регламента	ТСО	в срок, не превышающий 24 часов с момента устранения оснований для введения ограничения режима потребления

## **5. Регламент ограничения режима потребления потребителей особых категорий, имеющих задолженность по оплате электрической энергии (мощности) или приостанавливающих / прекращающих исполнение обязательств по договору**

5.1. Настоящий регламент регулирует отношения Общества (инициатора введения ограничения), территориальной сетевой организации (ТСО; Исполнителя введения ограничения), регулирующих органов по введению ограничения в отношении следующих категорий потребителей, имеющих задолженность перед Обществом по оплате электрической энергии (мощности):

- Потребители, подписавшие акт согласования аварийной и(или) технологической брони (АТБ);
- Потребители, ограничение режима потребления которых может привести к экономическим, экологическим, социальным последствиям (данные категории потребителей указаны в Приложении № 1 к Правилам ограничения режима потребления):
  - Государственные органы, в том числе Федеральная служба безопасности Российской Федерации, Министерство внутренних дел Российской Федерации, Федеральная служба охраны Российской Федерации, Служба внешней разведки Российской Федерации, Главное управление специальных программ



Президента Российской Федерации, медицинские учреждения, государственные учреждения ветеринарии, а также организации связи - в отношении объектов сетей связи.

- Организации, осуществляющие эксплуатацию объектов централизованного водоснабжения и (или) канализации населенных пунктов, - в отношении этих объектов.
- Угольные и горнорудные предприятия - в отношении объектов вентиляции, водоотлива и основных подъемных устройств, а также метрополитен - в отношении объектов, используемых для обеспечения перевозки пассажиров.
- Военские части Министерства обороны Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службы безопасности Российской Федерации, Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий и Федеральной службы охраны Российской Федерации.
- Учреждения, исполняющие уголовные наказания, следственные изоляторы, образовательные учреждения, предприятия и органы уголовно-исполнительной системы.
- Федеральные ядерные центры и объекты, работающие с ядерным топливом и материалами.
- Организации, выполняющие государственный оборонный заказ с использованием объектов производства взрывчатых веществ и боеприпасов с непрерывным технологическим процессом, - в отношении таких объектов.
- Организации железнодорожного, водного и воздушного транспорта - в отношении объектов систем диспетчерского управления, блокировки, сигнализации и защиты железнодорожного, водного и воздушного транспорта, а также субъекты электроэнергетики - в отношении диспетчерских центров субъектов оперативно-диспетчерского управления в электроэнергетике и центров управления объектами электросетевого хозяйства.

Таблица 3.3

**Регламент ограничения режима потребления потребителей особых категорий, имеющих задолженность по оплате электрической энергии (мощности) или приостанавливающих / прекращающих исполнение обязательств по договору**

№	Содержание этапа	Исполнитель	Срок выполнения
---	------------------	-------------	-----------------

3.1	<p>1) Обязательное письменное уведомление потребителя о планируемом введении ограничения режима потребления до уровня технологической брони с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• размера задолженности по оплате электрической энергии (мощности);</li> <li>• даты предполагаемого введения частичного ограничения режима потребления;</li> <li>• даты полного ограничения режима потребления, подлежащего введению в случае невыполнения потребителем требования о погашении задолженности в указанном в уведомлении размере после введения частичного ограничения</li> </ul> <p>2) Информирование о планируемом ограничении режима потребления:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• уполномоченного органа субъекта Российской Федерации,</li> <li>• территориального органа федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области государственного энергетического надзора,</li> <li>• территориального органа федерального органа исполнительной власти по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям</li> </ul>	Общество	не позднее чем за 10 дней до заявляемой даты введения частичного ограничения режима потребления
3.2	<p>Направление в адрес РСК уведомления о необходимости введения ограничения режима потребления в отношении потребителя, содержащее следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наименование потребителя и описание точки поставки потребителя, в отношении которого вводится ограничение режима потребления;</li> <li>• основания введения ограничения режима потребления;</li> <li>• вид подлежащего введению ограничения режима потребления: частичное и / или полное;</li> <li>• сроки вводимого частичного ограничения режима потребления и уровень ограничения до технологической и аварийной брони;</li> <li>• сроки вводимого полного ограничения режима потребления;</li> <li>• сведения об уведомлении потребителя и уполномоченных органов государственной власти о планируемом ограничении режима потребления</li> </ul>	Общество (Инициатор введения ограничения)	не позднее чем за 10 дней до заявляемой даты введения ограничения режима потребления
3.3	В случае, если ограничение режима потребления, вводимое в отношении одного потребителя, может привести к ограничению или прекращению подачи электрической энергии добросовестным потребителям –	ТСО	в течение 1 рабочего дня со дня получения уведомления Общества о необходимости введения ограничения режима

3.4	<p>Уведомление об этом Общества</p> <p>В случае, указанном в п.3.3 регламента:</p> <p>Разработка дополнительных организационно-технических мер, позволяющих ввести ограничение режима потребления в отношении одного потребителя при обеспечении поставки электрической энергии другим потребителям без ограничения режима потребления.</p> <p><b>До реализации соответствующих организационно-технических мер, ограничение режима потребления не вводится.</b></p>	ТСО	<p>потребления</p> <p>не позднее 3 рабочих дней со дня получения соответствующего уведомления Общества о необходимости введения ограничения режима потребления</p>
3.5	<p>После получения уведомления по п.3.1 регламента –</p> <p>Самостоятельное введение частичного ограничения режима потребления до уровня <b>технологической брони</b> (или погашение задолженности)</p> <p>При отсутствии акта АТБ выполняется действия по п.3.8 регламента</p>	Потребитель	<p>в срок, установленный в уведомлении об ограничении режима потребления</p>
3.6	<p>При невыполнении потребителем действий, указанных в п.3.5 регламента –</p> <p>Извещение общества о факте отсутствия ограничения режима потребления</p>	ТСО	<p>Не позднее 1 рабочего дня со времени, когда должно было быть введено ограничение</p>
3.7	<p>Повторное уведомление о планируемой дате частичного ограничения режима потребления потребителя, ТСО, уполномоченный орган субъекта Российской Федерации, территориальные органы федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области государственного энергетического надзора, и федерального органа исполнительной власти по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям</p>	Общество	<p>в течение 3 рабочих дней с даты получения извещения по п.3.6 регламента</p>
3.8	<p>После получения уведомления по п.3.1 регламента –</p> <p>Самостоятельное введение частичного ограничения режима потребления до уровня <b>аварийной брони</b> (или погашение задолженности)</p> <p>При отсутствии акта АТБ ограничение режима потребления вводится в размере не менее 10% максимальной мощности потребителя</p>	Потребитель	<p>по истечении 5 дней со дня введения частичного ограничения режима потребления до уровня <b>технологической брони</b></p>
3.9	<p>При невыполнении потребителем требований, указанных в первоначальном уведомлении о сроке ввода частичного ограничения режима потребления или погашении задолженности (п.3.1 регламента) –</p> <p>1) Введение частичного ограничения режима потребления <b>до уровня аварийной брони</b> в присутствии потребителя (с обязательным незамедлительным уведомлением об этом</p>	ТСО	<p>по истечении 5 дней со дня, когда должно было быть введено частичное ограничение режима потребления до уровня <b>технологической брони</b></p>

	<p>органов государственной власти в случае отсутствия их представителей, указанных в п.3.1 регламента)</p> <p>2) Составление акта о введении ограничения режима потребления в соответствии с п. 1.7 – 1.9 регламента,</p> <p>3) При отказе в допуске – составление акта об отказе в допуске в соответствии с п. 1.6 регламента,</p> <p>4) Если ограничение не было введено – сообщение об этом Обществу в соответствии с п.1.10 регламента</p>		
3.10	<p>Для потребителей, <b>не относящихся к категории потребителей, ограничение режима потребления которых может привести к экономическим, экологическим, социальным последствиям</b>, при отсутствии погашения задолженности после введения ограничения режима потребления до уровня аварийной брони –</p> <p>1) Введение полного ограничения режима потребления потребителя (с обязательным незамедлительным уведомлением об этом органов государственной власти в случае отсутствия их представителей, указанных в п.3.1 регламента)</p> <p>2) Составление акта о введении ограничения режима потребления в соответствии с п. 1.7 – 1.9 регламента,</p> <p>3) При отказе в допуске – составление акта об отказе в допуске в соответствии с п. 1.6 регламента,</p> <p>4) Если ограничение не было введено – сообщение об этом Обществу в соответствии с п.1.10 регламента</p> <p><b>Полное ограничение режима потребления потребителей, ограничение режима потребления которых может привести к экономическим, экологическим, социальным последствиям не допускается.</b></p> <p>При устранении оснований для введения ограничения режима потребления в отношении потребителя, для которого введено или запланировано введение ограничения режима потребления (указанных в п.1.16 регламента), и об отмене ограничения –</p> <p>Передача ТСО уведомления об устранении оснований способом, позволяющим определить дату и время передачи, подписанное уполномоченным лицом Общества</p>	ТСО	по истечении 5 дней со дня введения частичного ограничения режима потребления до уровня <b>аварийной брони</b>
	<p><b>Полное ограничение режима потребления потребителей, ограничение режима потребления которых может привести к экономическим, экологическим, социальным последствиям не допускается.</b></p> <p>При устранении оснований для введения ограничения режима потребления в отношении потребителя, для которого введено или запланировано введение ограничения режима потребления (указанных в п.1.16 регламента), и об отмене ограничения –</p> <p>Передача ТСО уведомления об устранении оснований способом, позволяющим определить дату и время передачи, подписанное уполномоченным лицом Общества</p>	Общество	не позднее 1 часа после устранения потребителем оснований для введения ограничения режима потребления
3.11	Возобновление подачи электрической энергии потребителю в соответствии с п.1.17 – 1.20 регламента	ТСО	в срок, не превышающий 24 часов с момента устранения оснований для введения ограничения

			режима потребления
--	--	--	--------------------

**6. Регламент ограничения режима потребления граждан-потребителей, в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением своих обязательств по договору (за исключением граждан-потребителей коммунальной услуги по электроснабжению)**

Таблица 3.4

**Регламент ограничения режима потребления граждан-потребителей, в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением своих обязательств по договору (за исключением граждан-потребителей коммунальной услуги по электроснабжению)**

№	Содержание этапа	Исполнитель	Срок выполнения
4.1	При возникновении у гражданина-потребителя задолженности по оплате электрической энергии за 2 расчетных периода – Уведомление о планируемом введении частичного ограничения режима потребления в определенный в уведомлении срок	Общество (Инициатор введения ограничения)	не менее чем за 15 дней до предполагаемого введения частичного ограничения
4.2	При возникновении у гражданина-потребителя задолженности по оплате электрической энергии за 3 расчетных периода – Уведомление о планируемом введении полного ограничения режима потребления в определенный в уведомлении срок	Общество (Инициатор введения ограничения)	не менее чем за 15 дней до предполагаемого введения полного ограничения
4.3	Направление в адрес РСК уведомления о необходимости введения полного ограничения режима потребления в отношении гражданина-потребителя, содержащее следующие сведения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наименование потребителя и описание точки поставки потребителя, в отношении которого вводится ограничение режима потребления;</li> <li>• основания введения ограничения режима потребления;</li> <li>• вид подлежащего введению ограничения режима потребления: полное;</li> <li>• сроки вводимого полного ограничения режима потребления;</li> <li>• сведения об уведомлении потребителя о планируемом ограничении режима потребления</li> </ul>	Общество	не позднее чем за 10 дней до заявляемой даты (по п.4.2 регламента) введения ограничения режима потребления
4.4	В случае, если задолженность не погашена (не полностью погашена) в установленный в уведомлении по п.4.2 регламента срок –	ТСО	В срок, указанный в уведомлении по п.4.2 регламента

4.5	<p>1) Введение полного ограничения режима потребления со своего центра питания либо путем отсоединения энергопринимающих устройств гражданина-потребителя</p> <p>2) Составление акта о введении ограничения режима потребления в соответствии с п. 1.7 – 1.9 регламента,</p> <p>3) При отказе в допуске – составление акта об отказе в допуске в соответствии с п. 1.6 регламента,</p> <p>4) Если ограничение не было введено – сообщение об этом Обществу в соответствии с п.1.10 регламента</p> <p>Возобновление подачи электрической энергии потребителю в соответствии с п.1.17 – 1.18 регламента</p>	ТСО	в срок, не превышающий 24 часов с момента устранения оснований для введения ограничения режима потребления
-----	---	-----	--

**7. Регламент ограничения режима потребления граждан-потребителей коммунальной услуги по электроснабжению, осуществляющих расчеты за электроэнергию с Обществом, в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением своих обязательств**

Таблица 3.5

**Регламент ограничения режима потребления граждан-потребителей коммунальной услуги по электроснабжению, осуществляющих расчеты за электроэнергию с Обществом, в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением своих обязательств**

№	Содержание этапа	Исполнитель	Срок выполнения
5.1	<p>При возникновении у гражданина-потребителя задолженности по оплате электрической энергии за 3 расчетных периода –</p> <p>Уведомление о планируемом введении (полного) ограничения режима потребления в определенный в уведомлении срок</p>	Общество и/или ИКУ (Инициатор введения ограничения)	не менее чем за 30 дней до предполагаемого введения (полного) ограничения
5.2	Направление письменного извещения потребителю с его вручением под расписку (или заказным письмом с уведомлением о вручении)	Инициатор введения ограничения	не позднее чем за 3 дня до предполагаемого введения (полного) ограничения
5.3	<p>В случае, если задолженность не погашена (не полностью погашена) в установленный в уведомлении по п.5.1 регламента срок –</p> <p>1) Введение полного ограничения режима потребления со своего центра питания либо путем отсоединения энергопринимающих</p>	Инициатор введения ограничения	В срок, указанный в уведомлении по п.5.2 регламента

5.4	<p>устройств гражданина-потребителя</p> <p>2) Составление акта о введении ограничения режима потребления в соответствии с п. 1.7 – 1.9 регламента,</p> <p>3) При отказе в допуске – составление акта об отказе в допуске в соответствии с п. 1.6 регламента</p> <p>Возобновление подачи электрической энергии потребителю в соответствии с п.1.17 – 1.18 регламента</p>	Инициатор введения ограничения	В течение 2 календарных дней с момента устранения оснований для введения ограничения режима потребления
-----	---	--------------------------------	---

## **Приложение 4. Положение о взыскании задолженности за поставленную электрическую энергию**

### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Гражданским процессуальным кодексом РФ, федеральными законами и иными нормативными актами Российской Федерации и устанавливает основные правила по взысканию задолженности с потребителей за поставленную электроэнергию в пользу Общества.

1.2. Термины, определения и сокращения настоящего Положения соответствуют терминам, определениям и сокращениям, принятым в Стандарте качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии Общества.

1.3. Ответственными лицами Общества по выполнению норм настоящего Регламента являются менеджеры группы по работе с дебиторской задолженностью отдела по работе с потребителями (далее по тексту Положения – ГРДЗОРП) Общества.

Сотрудники, принимающие участие в процессах, регулируемых настоящим Положением, несут персональную ответственность за соблюдение указанных в Положении сроков в соответствии с функциями, исполняемыми ими в данных процессах.

1.4. Целью настоящего Положения является соблюдение экономических интересов Общества, защита и восстановление имущественных и неимущественных прав и охраняемых законом интересов Общества, анализ причин, вызывающих неисполнение потребителями обязательств по оплате за электрическую энергию.

1.5. Задачи Положения:

- описание процедуры, направленной на предупреждение возникновения просроченной дебиторской задолженности;
- определение перечня мероприятий, направленных на возврат просроченной дебиторской задолженности;
- определение перечня мероприятий, направленных на недопущение появления безнадежной дебиторской задолженности;
- определение порядка действий сотрудников Общества при работе с дебиторской задолженностью;
- распределение обязанностей и ответственности менеджеров, участвующих в работе, связанной с взысканием дебиторской задолженности;



- определение порядка списания безнадежной дебиторской задолженности.

## **2. Принципы работы с дебиторской задолженностью**

2.1. Основными принципами, которыми Общество руководствуется при работе с дебиторской задолженностью, являются:

- Максимизация используемых методов взыскания дебиторской задолженности;
- Использование наиболее эффективного метода (комбинации методов) взыскания дебиторской задолженности по отношению к группе потребителей с идентичными характеристиками.

2.2. Методами взыскания дебиторской задолженности, применяемыми Обществом являются:

### Основные методы, применяемые ко всем или большинству потребителей:

- 2.2.1. Ограничение / отключение режима потребления электрической энергии;
- 2.2.2. Урегулирование задолженности в досудебном порядке и/или взыскание дебиторской задолженности в судебном порядке (претензионно-исковая деятельность);

### Вспомогательные методы:

- 2.2.3. Начисление процентов за пользование чужими денежными средствами и неустойки, пени, штрафов за ненадлежащее исполнение платежной дисциплины;
- 2.2.4. Реструктуризация задолженности;
- 2.2.5. Уступка права требования (цессия);
- 2.2.6. Отказ от исполнения Договора в одностороннем порядке;
- 2.2.7. Работа с организациями, в отношении которых осуществляются процедуры, предусмотренные Федеральным законом «О несостоятельности и банкротстве»

2.3. Последовательное выполнение бизнес-процессов по управлению дебиторской задолженности включает в себя:

2.3.1. Предупредительную работу:

- Закрепление потребителей за ответственным сотрудником;
- Мониторинг дебиторской задолженности и фиксацию возникающей просроченной дебиторской задолженности;

- 2.3.2. Применение методов по взысканию дебиторской задолженности, указанных в п. 2.2 настоящего Положения;
- 2.3.3. Участие в процедурах банкротства потребителей, имеющих просроченную дебиторскую задолженность перед Обществом;
- 2.3.4. Формирование резерва по сомнительным долгам и списание безнадежной задолженности (нереальной к взысканию).

### **3. Предупредительная работа**

– включает в себя:

- закрепление потребителей за ответственным сотрудником;
- мониторинг дебиторской задолженности.

#### **3.1. Закрепление потребителей за ответственным сотрудником**

- 3.1.1. С целью предупреждения возникновения просроченной дебиторской задолженности от потребителей – юридических лиц и ИП каждый такой потребитель закрепляется за ответственным сотрудником сектора обслуживания юридических лиц отдела по работе с потребителями.
- 3.1.2. С целью предупреждения возникновения просроченной дебиторской задолженности от потребителей – граждан каждый такой потребитель закрепляется за ответственным сотрудником сектора обслуживания физических лиц отдела по работе с потребителями.
- 3.1.3. Для более эффективной организации работы с просроченной дебиторской задолженностью каждый такой должник закрепляется за ответственным сотрудником сектора по работе с дебиторской задолженностью отдела по работе с потребителями.
- 3.1.4. Закрепление ответственных лиц осуществляется Заместителем управляющего директора по сбыту по представлению начальника отдела по работе с потребителями.

#### **3.2. Мониторинг дебиторской задолженности**

- 3.2.1. Мониторинг дебиторской задолженности включает в себя фиксацию возникающей просроченной дебиторской задолженности и в разрезе по срокам ее появления, а также с учетом типа потребителей – должников (население и приравненные к нему потребители, ИКУ, прочие потребители). В Обществе обеспечивается непрерывный мониторинг начисления задолженности и поступающей оплаты за поставленную электроэнергию.

- 3.2.2. Анализ просроченной дебиторской задолженности в разрезе по срокам ее появления и группам потребителей позволяет определить основные направления и осуществить мероприятия по снижению дебиторской задолженности.
- 3.2.3. Формы отчетов по дебиторской задолженности разрабатываются менеджерами отдела по работе с потребителями, утверждается Управляющим директором.

#### **4. Ограничение / отключение режима потребления электрической энергии**

– регламентируется отдельным документом – *Порядком ограничения / отключения режима потребления электрической энергии* (Приложение № 3 к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии)

#### **5. Претензионно-исковая деятельность**

– включает в себя последовательное выполнение процессов:

- претензионную работу с потребителями (урегулирование задолженности в досудебном порядке);
- подготовку расчетов для исковых заявлений;
- подготовку и направление в суд исковых заявлений.

##### **5.1. Претензионная работа с потребителями**

- 5.1.1. Претензионная работа осуществляется преимущественно с потребителями – гражданами (населением, потребляющим электрическую энергию на коммунально-бытовые нужды).
- 5.1.2. Типовая форма претензий разрабатывается группой по работе с дебиторской задолженностью отдела по работе с потребителями Общества.
- 5.1.3. Направление претензий осуществляет группа по работе с дебиторской задолженностью отдела по работе с потребителями Общества. В Обществе ведется реестр потребителей, которым направлены претензии с указанием ФИО, адреса, суммы долга и результатов рассмотрения претензии потребителем (получена или не получена претензия, поступил или не поступил ответ на претензию, оплачена или не оплачена претензия)..
- 5.1.4. В случае неоплаты потребителем суммы долга до даты, указанной в претензии, группа по работе с дебиторской задолженностью отдела по работе с потребителями осуществляет действия по судебному

взысканию задолженности, если такие действия являются целесообразными.

## **5.2. Подготовка расчетов для исковых заявлений**

5.2.1. Подготовкой расчетов для исковых заявлений, проведением сверки задолженности с потребителями занимается группа по работе с дебиторской задолженностью отдела по работе с потребителями Общества.

5.2.2. Основными критериями при подготовке расчетов для взыскания задолженности с потребителя являются следующие:

- Предстоящее истечение срока давности. При этом исковое заявление подается в суд независимо от суммы иска не позднее, чем за 3 месяца до истечения срока исковой давности;
- Сумма задолженности, которая должна составлять:
  - 3 000 рублей и более для населения;
  - 5 000 рублей и более для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (ИП).
- Период образования задолженности:
  - 3 расчетных периода – для населения;
  - 1 расчетный период – для юридических лиц и ИП;
- Смена собственника объекта поставки и др.

5.2.3. Приоритетная работа должна быть проведена в отношении потребителей, имеющих задолженность:

- выходящую за сроки исковой давности;
- приближающуюся к сроку исковой давности;
- в сумме задолженности свыше 30 000 руб.

5.2.4. При наличии указанных критериев готовится расчет суммы задолженности с приложением следующих документов (примерный перечень):

- Копия договора (соглашения), на основании которого возникло обязательство потребителя по оплате;
- Расчет суммы задолженности;
- Акт сверки задолженности;
- Документы, подтверждающие наличие задолженности, частичную оплату и т.д.;

- Претензия, направленная потребителю, а также вся иная досудебная переписка с потребителем, имеющая отношение к возникшей задолженности;
- Копия уведомления, подтверждающего получение претензии потребителем;
- Листы обхода потребителей;
- Акты неучтенного потребления электрической энергии;
- Акты об отказе в допуске (при необходимости).
- Иные документы, подтверждающие право требования задолженности с потребителя.

Расчет суммы задолженности и прилагаемые документы должны быть проанализированы юристом Общества в течении 3 рабочих дней и, при необходимости, возвращены обратно для доработки.

### **5.3. Подготовка и направление в суд исковых заявлений.**

Исковое заявление должно быть подготовлено и отправлено в суд юристом Общества в течение 5 рабочих дней с момента подготовки всех документов, указанных в п. 5.2.3 настоящего Положения. Для этого должны быть выполнены следующие действия:

- 5.3.1. Подготовка проекта искового заявления – в течение 2 рабочих дней,
- 5.3.2. Подготовка служебной записки в Финансово-экономический отдел Общества об оплате государственной пошлины – в течение 2 рабочих дней,
- 5.3.3. Подписание искового заявления и распоряжения на оплату Управляющим директором,
- 5.3.4. Оплата государственной пошлины – осуществляется бухгалтерией Общества в течении 2 рабочих дней с момента подписания распоряжения на оплату Управляющим директором Общества.
- 5.3.5. Исковое заявление с оригиналом платежного поручения об оплате государственной пошлины и документами, прилагаемыми к исковому заявлению, юристом Общества направляется в суд:
  - непосредственно с вручением – в ближайший приемный день канцелярии суда (основной вариант);
  - посредством почтовой корреспонденции – на следующий день после получения оригинала платежного поручения (в т.ч. для исков, по которым канцелярией суда отказано в приеме к рассмотрению).

Исковые заявления регистрируются в журнале исходящей корреспонденции Общества и в специальном реестре поданных

Обществом исковых заявлений, с указанием даты подачи иска, наименования ответчика, суммы задолженности, основания возникновения задолженности и результатов рассмотрения искового заявления с еженедельной актуализацией.

## **6. Иные применяемые методы взыскания дебиторской задолженности**

### **6.1. Реструктуризация задолженности**

6.1.1. Реструктуризация задолженности осуществляется по заявлению потребителя и при выполнении условий, предусмотренных данным разделом.

6.1.2. Условием реструктуризации задолженности является погашение существенной части задолженности. Минимальный процент от задолженности потребителя, который должен быть погашен для заключения соглашения о реструктуризации задолженности, устанавливается ежегодно приказом Управляющего директора.

6.1.3. Для оценки целесообразности реструктуризации финансово-экономическим отделом Общества запрашивается бухгалтерская отчетность за последние два периода с расшифровками основных статей (дебиторская и кредиторская задолженность, кредиты и займы, финансовые вложения и др.), запрашиваются комментарии по отдельным аспектам финансово-хозяйственной деятельности. Если не выявлено обстоятельств, препятствующих предоставлению рассрочки и существуют основания полагать, что потребитель, безусловно, исполнит принятые на себя обязательства, то подписывается соглашение с обязательным начислением процентной ставки в зависимости от финансового состояния последнего.

6.1.4. Процентная ставка по соглашению о рассрочке, суммы и сроки платежей формируются по установленным в Обществе критериям в зависимости от финансового состояния потребителя и основываются на показателях рентабельности, оборачиваемости дебиторской и кредиторской задолженности, ликвидности и уровня долга.

Минимальный размер процентной ставки равен ставке Центрального Банка РФ плюс 4%.

Максимальный размер процентной ставки утверждается ежегодно Управляющим директором Общества.

6.1.5. Если финансовые показатели должника ниже определенного уровня, то для получения дополнительных гарантий по возврату долга при подписании соглашения о реструктуризации задолженности могут применяться обеспечительные меры в виде залога движимого и недвижимого имущества, поручительства физических и юридических лиц, муниципальные гарантии.

6.1.6. Обязательным условием рассрочки для юридических лиц является наличие условия о безакцептном списании денежных средств в случае нарушения условий соглашения и предоставление должником копий дополнительного соглашения к договорам банковского счета между должником и обслуживающими его кредитными организациями, предусматривающего возможность безакцептного списания средств в пользу Общества.

## **6.2. Уступка права требования (цессия) и зачет встречных требований**

6.2.1. Общество вправе переуступить другой организации право требования задолженности у потребителя при наличии инициативы от этой организации.

6.2.2. Решение об уступке права требования (цессия) принимается в индивидуальном порядке Управляющим директором по представлению заместителя управляющего директора по сбыту электроэнергии.

6.2.3. Рекомендуются проводить цессию одновременно с зачетом встречных требований третьих лиц. Например, возможна ситуация цессии долга Водоканала или Теплосетей перед Обществом в пользу управляющей организации, исправно оплачивающей стоимость коммунальных ресурсов, поставляемых ей Водоканалом или Теплосетями. В таком случае управляющие организации, покупая права требования к своей ресурсоснабжающей компании с одновременным проведением зачета встречных требований в определенной мере могут быть уверены, что денежные средства не будут направлены предприятием ЖКХ не по назначению.

## **6.3. Отказ от исполнения договора в одностороннем порядке.**

6.3.1. Отказ от исполнения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), заключенного с потребителем (покупателем) в одностороннем порядке возможен в силу ст. 546 Гражданского Кодекса РФ и п.53 Основных положений

6.3.2. Общество применяет отказ от исполнения договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), заключенного с потребителем (покупателем) в одностороннем порядке в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оплате в отношении следующих категорий потребителей:

- Энергосбытовые (энергоснабжающие) организации (ЭСО);
- Исполнители коммунальных услуг (ИКУ)

При отказе Общество уведомляет такого потребителя (покупателя) об этом за 10 рабочих дней до заявляемой им даты отказа от договора.

6.3.3. При отказе Обществом в одностороннем порядке от исполнения договора, заключенного с ЭСО или ИКУ, Общество обязано обеспечить принятие на обслуживание потребителей, ранее обслуживавшихся ЭСО или ИКУ.

Порядок принятия на обслуживание потребителей ЭСО или ИКУ регламентируется разделом 8 *Порядка заключения, изменения и расторжения договора энергоснабжения (купли-продажи электрической энергии (мощности)) с потребителем (покупателем)* (Приложение № 1 к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии).

## 7. Участие в процедурах банкротства

7.1. Основные критерии, которые принимаются при работе по признанию должников несостоятельными (банкротами) и взысканию с них задолженности:

- наличие судебных актов, вынесенных в отношении потребителя (должника) и вступивших в законную силу;
- срок образования задолженности должен быть не менее 3 месяцев при наличии вступившего в законную силу судебного акта;
- потребитель должен реально осуществлять свою хозяйственную деятельность и обладать имуществом, достаточным для погашения задолженности;
- наличие сведений об учредителях и собственнике имущества, находящегося в управлении потребителя, и возможности привлечения их к субсидиарной ответственности;
- потребитель не должен быть ликвидирован либо находиться в стадии ликвидации.

7.2. Основные направления работы:

- мониторинг объявлений о несостоятельности (банкротстве) организаций;
- проведение комплекса мероприятий, необходимых для направления заявления в суд о признании должника банкротом;
- проведение комплекса мероприятий, направленных на своевременное заявление требований Общества в реестр требований кредиторов должника, признанного банкротом на основании заявления третьего лица;
- взыскание текущих платежей с должника, объявленного банкротом.



7.3. В отношении злостных неплательщиков – юридических лиц Общество применяет меры по **инициированию** процедуры банкротства. Критерием применения указанной процедуры может быть 2-месячная задолженность за поставленную электрическую энергию. Инициирование процедуры банкротства осуществляется по распоряжению Управляющего директора.

## **8. Формирование резерва по сомнительным долгам и списание безнадежной задолженности**

8.1. Формирование резерва по сомнительным долгам осуществляется Обществом ежегодно в размере, согласованном органами регулирования в необходимой валовой выручке Общества. Сумма формируемого резерва по сомнительным долгам устанавливается в размере до 1,5% от объема валовой выручки электрической энергии Общества за предшествующий год.

8.2. Резерв по сомнительным долгам формируется на основании инвентаризации расчетов потребителей с Обществом, проводимой финансово-экономическим отделом Общества.

8.3. Порядок формирования резерва отражен в учетной политике Общества. Резерв может быть сформирован на основании методики, изложенной в Налоговом кодексе (ст. 266 НК РФ):

- по сомнительной задолженности со сроком возникновения свыше 90 календарных дней в сумму создаваемого резерва включается полная сумма выявленной на основании инвентаризации задолженности;
- по сомнительной задолженности со сроком возникновения от 45 до 90 календарных дней (включительно) в сумму резерва включается 50 процентов задолженности;
- сомнительная задолженность со сроком возникновения до 45 дней не увеличивает сумму создаваемого резерва.

8.4. Ежеквартально на основании проводимой группой по работе с дебиторской задолженностью информации финансово-экономический отдел готовит комплект документов по определению безнадежной задолженности и представляет их на рассмотрение Комиссии по списанию безнадежной задолженности (состав комиссии утверждается приказом Управляющего директора) в целях:

- создания резерва по сомнительным долгам;
- списания безнадежной задолженности.

8.5. Основаниями для списания безнадежной задолженности могут быть:

- ликвидация должника по решению учредителей или органа управления юридического лица;

- банкротство должника;
- постановление судебного пристава о невозможности взыскания;
- отсутствие должника с подтверждением выписки из ЕГРЮЛ;
- истечение срока исковой давности.

8.6. Создание резерва сомнительной задолженности и списание безнадежной задолженности производится на основании решения постоянно действующей Комиссии Общества.

## 9. Регламент (порядок взыскания задолженности за поставленную электроэнергию)

В настоящем регламенте описаны применяемые бизнес-процессы по взысканию задолженности, имеющие установленные сроки их выполнения, за исключением бизнес-процессов ограничения / отключению режима потребления электрической энергии.

Таблица 4.1

### Порядок взыскания задолженности за поставленную электроэнергию

№	Содержание этапа	Исполнитель – подразделение Общества	Срок выполнения
<b><i>Мониторинг дебиторской задолженности</i></b>			
1	<p>Формирование отчетов по дебиторской задолженности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• отчет по дебиторской задолженности в разрезе по срокам ее появления и группам потребителей, а также</li> <li>• отчет по просроченной дебиторской задолженности в разрезе по срокам ее появления и группам потребителей, с группировкой по сроку просрочки исполнения обязательств по оплате с указанием движения величины просроченной дебиторской задолженности и с описанием проведенных мероприятий по ее сокращению</li> <li>• план-график работы на предстоящую неделю, с указанием намеченных мероприятий по снижению размера просроченной дебиторской задолженности.</li> </ul>	ГРДЗОРП	Еженедельно каждый четверг и по запросу руководства
2	Формирование отчета по оплатам по исполнительным документам	Финансово-экономический отдел	В срок до 10-го числа месяца, следующего за кварталом
3	Формирование сводного аналитического отчета о состоянии дебиторской задолженности	Финансово-экономический отдел	В срок до 20-го числа месяца, следующего за кварталом

### ***Претензионно-исковая работа по физическим лицам***

4	<p>В случае возникновения просрочки свыше 10 дней –</p> <p>1) Формирование реестров потребителей - физических лиц - неплательщиков для автоматического телефонного уведомления</p> <p>2) Направление SMS-уведомления потребителю – неплательщику с указанием суммы задолженности и извещением на оплату.</p>	ГРДЗОРП, специалисты	ИТ-	в первый рабочий день после 25-го числа каждого месяца
5	<p>Для потребителей, имеющих задолженность более 3000,00 руб, либо по выбору менеджера отдела по работе с потребителями –</p> <p>Формирование реестра неплательщиков - физических лиц для индивидуального обзвона менеджером клиентского зала с указанием суммы дебиторской задолженности, метода произведенных начислений, периода задолженности</p>	ГРДЗОРП		25-го числа месяца, следующего за отчетным
6	<p>Телефонное уведомление (обзвон) оператором потребителей - физических лиц неплательщиков по сформированному реестру для уточнения фактических показаний прибора учета (с учетом ежедневной актуализации и еженедельной отчетности о результате) по п.5 регламента</p>	ГРДЗОРП, операторы клиентского зала и Контакт-центра		Ежедневно в течение месяца с даты формирования текущего реестра по п.10 регламента дату формирования нового реестра
7	<p>При отсутствии факта погашения задолженности и до ввода ограничения режима потребления –</p> <p>Направление потребителю-неплательщику претензии с указанием задолженности и извещение на оплату и включение в список автоматического ежедневного телефонного уведомления с требованием оплаты просроченной дебиторской задолженности и предупреждением о применяемых санкциях.</p>	ГРДЗОРП, специалисты	ИТ-	В течение 20 дней со дня оповещения потребителя
8	<p>При отсутствии оплаты и при выполнении критериев, указанных в п. 5.2.2 настоящего Положения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Выполнение действий по п. 14-18 регламента или альтернативное действие</li> <li>- Оценка возможности реструктуризации задолженности. Подготовка соглашения о рассрочке долга.</li> </ul>	Юрист, ГРДЗОРП		При выполнении критериев, указанных в п. 5.2.2 настоящего Положения – в сроки, указанные в п. 14 – 18 регламента

### ***Исковая работа по юридическим лицам***

9	<p>При наличии просрочки до 10 дней –</p> <p>1) Проведение переговоров (телефонное уведомление) с выяснением причин неоплаты и требованием своевременной оплаты</p> <p>2) Предупредительное письмо с указанием суммы начисленных штрафных санкций, за</p>	ГРДЗОРП, Юрист		В течении 10 дней с момента возникновения просрочки
---	---	----------------	--	---

	исключением договоров энергоснабжения бюджетозависимых потребителей, предприятий ЖКХ и потребителей, приравненных к населению		
10	1) Проведение переговоров с потребителем по погашению задолженности.  2) Исковое заявление направляется в адрес потребителя без подачи в суд.	Начальник отдела по работе с потребителями Юрист, ГРДЗОРП	От 10 до 20 дней с момента возникновения просрочки
11	Направление иска в Арбитражный суд (выполнение действий, указанных в п. 14 – 18 регламента):  - при наличии просрочки от 30 до 45 дней с момента возникновения просрочки для особых категорий потребителей, указанных в п.5.2.2 Положения;  - при наличии просрочки от 45 до 60 дней для остальных потребителей	Юрист	При выполнении критериев, указанных в п. 5.2.2 настоящего Положения – в сроки, указанные в п. 14 – 18 регламента
12	Оценка возможности реструктуризации задолженности. Подготовка соглашения о рассрочке долга. Соглашение о рассрочке долга может подписываться на любом этапе работы с задолженностью.	Юрист ГРДЗОРП	При просрочке от 60 до 90 дней
13	Работа с должниками с признаками банкротства и должниками, признанными судами несостоятельными (банкротами)	Юрист	При просрочке свыше 90 дней и наличии вступившего в законную силу судебного акта
<b><i>Подготовка и направление в суд исковых документов</i></b>			
14	Подготовка расчета суммы задолженности (по нескольким потребителям) для исковых заявлений с приложением документов, указанных п. 5.2.3 настоящего Положения	ГРДЗОРП	Еженедельно каждую пятницу
15	1) Подготовка проекта искового заявления  2) Согласование оплаты государственной пошлины (подготовка служебной записки, получение распоряжения управляющего директора)	юрист	В течение 2 рабочих дней с момента подготовки расчета по п.14 регламента
16	Оплата государственной пошлины	бухгалтерия	В течение 2 рабочих дней от получения согласования оплаты государственной пошлины по п.15 регламента
17	Передача в суд искового заявления	юрист	В ближайший приемный день канцелярии суда
18	Направление иска посредством почтовой корреспонденции	делопроизводитель	На следующий день после получения оригинала платежного поручения

## **Приложение 5 Инструкция оформления офисов обслуживания клиентов ОАО «Королевская электросеть СК».**

### **1. Общие положения и область применения**

- 1.1. Настоящая инструкция офисов обслуживания клиентов ОАО «Королевская электросеть СК» (далее – Инструкция), предназначена для применения структурными подразделениями ОАО «Королевская электросеть СК» (далее – Общество)
- 1.2. Ответственность за соблюдение положений настоящей Инструкции возлагается на директора по развитию Общества.
- 1.3. При неисполнении положений утвержденной настоящей Инструкции виновные сотрудники Общества привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.
- 1.4. Внешнее и внутреннее оформление должно выполняться в соответствии с внутренним стилем.
- 1.5. Элементы оформления, в т.ч. их основные характеристики, не нашедшие отражения в настоящей Инструкции, приложениях к нему, а также в случае невозможности соответствия настоящей Инструкции, определяются управляющим директором и уполномоченными специалистами Общества.
- 1.6. При невозможности соблюдения требований настоящей Инструкции управляющим директором организуется разработка индивидуального дизайн-макета оформления. При наличии согласованного и утвержденного дизайн-макета оформление осуществляется согласно данному дизайн-макету, а в части требований, не отраженных в нем, регламентируется настоящей Инструкцией.

### **2. Цели Инструкции:**

- 2.1. Снижение нагрузки на офисы обслуживания клиентов Общества – обеспечивается оптимизацией потока клиентов;
- 2.2. Повышение уровня удовлетворенности клиентов – достигается за счет повышения скорости и комфорта обслуживания;
- 2.3. Увеличение прибыли Общества – может быть достигнуто за счет активного информирования о коммерческих услугах;
- 2.4. Унификация офисов обслуживания клиентов Общества по единому фирменному стилю – обеспечивается четкими требованиями к элементам и их оформлению.

### **3. Общие требования к оформлению офиса обслуживания клиентов**

#### **3.1. Оформление фасада и входа в здание.**

- 3.1.1. На фасаде здания офиса обслуживания клиентов (на козырьке при входе либо над входом) размещается вывеска организации.
- 3.1.2. У входа в здание офиса обслуживания клиентов или занимаемое клиентским офисом помещение, размещаются на видном месте вывеска офиса и информационное табло с указанием режима работы офиса обслуживания клиентов.
- 3.1.3. Вход в здание офиса обслуживания клиентов или занимаемое клиентским офисом помещение и территория перед входом должны быть хорошо освещены.
- 3.1.4. На ступеньках перед входом, а также внутри помещения сразу после входа должны использоваться влагопопитывающие коврики из нескользящих материалов.
- 3.1.5. Вывески организации и, при необходимости, офиса обслуживания клиентов, а также информационное табло должны быть освещены в темное время суток.
- 3.1.6. В дни государственных праздников Российской Федерации на зданиях офисов обслуживания клиентов вывешиваются (либо поднимаются на мачтах, флагштоках) государственный флаг Российской Федерации в соответствии с Федеральным конституционным законом от 25 декабря 2000 г. № 1-ФКЗ «О Государственном флаге Российской Федерации».
- 3.1.7. Прилегающая к офису обслуживания клиентов территория должна быть благоустроена и, исходя из площади территории, по возможности иметь парковочные места.
- 3.1.8. Вход в офис обслуживания клиентов должен быть оборудован пандусом. При невозможности установки пандуса должна быть установлена рампа. В арендуемых помещениях пандусы и рампы устанавливаются при наличии разрешительной документации.
- 3.1.9. Внешняя площадка офиса обслуживания клиентов должна содержаться в чистоте.
- 3.1.10. На входных дверях должны быть размещены элементы для слабовидящих людей, а также таблички, указывающие направление открытия дверей.
- 3.1.11. Указанные требования обязательны при наличии отдельного входа в офис обслуживания клиентов со стороны улицы и рекомендуются к исполнению по возможности при отсутствии отдельного входа в офис обслуживания клиентов со стороны улицы.

### 3.2. Рекомендации по размерам помещений.

3.2.1. При выборе (строительстве, аренде) помещений для офисов, обслуживающих клиентов Общества, рекомендуется с учетом специфики функций офиса обслуживания клиентов ориентироваться на стандартные размеры:

3.2.1.1. Общая площадь помещения складывается из площади фронт-офиса (осуществляющего непосредственный контакт с клиентами) и бэк-офиса (остальные помещения).

3.2.1.2. Площадь фронт-офиса:

№	Помещение		Рекомендуемая площадь (м <sup>2</sup> )
1	Холл		не менее 40
		ширина для свободного прохода предполагаемого потока людей	не менее 1,7 м
2	Клиентский зал	Зал ожидания	10 – 45
		Зал обслуживания (кв.м. на одного сотрудника)	не менее 6
3	Санузел для посетителей		не менее 6

### 4. Общие требования к внутреннему оформлению офиса обслуживания клиентов.

4.1. В помещениях офиса обслуживания клиентов необходимо обеспечить чистоту, доступ свежего воздуха, комфортную температуру и хорошее освещение. Для поддержания комфортных условий в помещениях (в зоне ожидания и обслуживания клиентов – обязательно) устанавливаются кондиционеры и/или иное климатическое оборудование с классом энергопотребления А.

4.2. Для удобства клиентов приоритетом для размещения клиентского зала является размещение на первом этаже

4.3. Помещения зоны ожидания и зоны обслуживания клиентов разделяются прозрачной перегородкой.

4.4. При разделении клиентского зала на зону ожидания и зону обслуживания проход между фронт-офисом и бэк-офисом по возможности должен быть изолирован от зоны ожидания клиентов.

Клиентский зал и помещения бэк-офиса по возможности должны иметь различные входы.

- 4.5. При входе в офис обслуживания клиентов (в холле) на видном и свободно доступном месте должна быть размещена табличка с указанием этажей и номеров кабинетов.
- 4.6. Входы в офисы обслуживания клиентов при возможности конструктивных характеристик зданий оборудуются расширенными проходами, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ посетителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. При входе обязательно наличие напольного коврика.
- 4.7. В помещении офиса обслуживания клиентов по пути следования клиентов по необходимости (в зависимости от площади и конфигурации помещения) должны быть размещены информационные табло с указанием направления к службам.
- 4.8. Исходя из площади помещений, по возможности, необходимо предусмотреть:
  - 4.8.1. Комнату приема пищи для персонала, в которой должны быть предусмотрены удобно расположенные столы и стулья, мойка, шкафы для посуды, холодильник, электрический чайник, микроволновая печь. Используются электробытовые приборы с классом энергопотребления А.
  - 4.8.2. Туалет для посетителей. В случае отсутствия туалета для посетителей по первому требованию клиента должен быть обеспечен доступ к туалету сотрудников. Туалеты должны быть оснащены всеми необходимыми атрибутами: зеркалом, туалетной бумагой в достаточном количестве, корзинами для мусора, бумажными полотенцами, освежителями воздуха, дозатором жидкого мыла, крючками для сумок, урнами и т.д.
- 4.9. При оборудовании помещений клиентских залов должны быть использованы стандартные цвета, соответствующие фирменному стилю Общества (например, рекомендуемые цвета для столов, стоек, устройств электронной очереди, банкоматов, кэш-терминалов – серый / синий, для стульев – черный / синий).
- 4.10. Возле банкоматов и кэш-терминалов должны располагаться урны для мусора.
- 4.11. Возле аппаратов с питьевой водой должны быть в наличии пластиковые одноразовые стаканчики и урны для мусора



5.

## **Приложение 6. Кодекс деловой этики ОАО «Королевская электросеть СК».**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящий Кодекс деловой этики ОАО «Королевская электросеть СК» (далее – Кодекс), предназначен для применения структурными подразделениями ОАО «Королевская электросеть СК» (далее – Общество)
- 1.2. Ответственность за соблюдение положений настоящего Кодекса возлагается на заместителя управляющего директора по сбыту Общества.
- 1.3. При неисполнении положений утвержденной настоящего Кодекса виновные сотрудники Общества привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

### **2. Общие принципы делового этикета**

- 2.1. Правила делового этикета не абсолютны – они рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к клиенту, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника. Сотрудник, принимающий клиента, в своём лице представляет Общество и отношение Общества к клиенту и от него зависит восприятие Общества клиентом.
- 2.2. Сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать клиента.
- 2.3. Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для клиента. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с клиентами. Сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста».
- 2.4. Сотрудник всегда первым приветствует клиента. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту при общении с ним:
  - корпус сотрудника развернут в сторону клиента;
  - взгляд сотрудника направлен клиенту в глаза;
  - необходимо улыбаться клиенту.
- 2.5. Если клиент подошел к сотруднику или его глаза встретились с глазами клиента, то необходимо поздороваться с ним, представиться и обратиться с вопросом «Могу Вам чем-то помочь?». При этом если сотрудник находится на значительном расстоянии от клиента, достаточно кивнуть

головой, поддерживая при этом контакт глазами. Приветствуя клиента, сотрудник демонстрирует, что заметил его и сообщает о своей готовности помочь ему в случае необходимости.

- 2.6. Сотрудник в процессе общения обращается к клиенту по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение компании к клиенту.
- 2.7. Каждый клиент требует внимания. Сотрудник относится ко всем клиентам ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.
- 2.8. Сотрудник должен уважать точку зрения клиента вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания клиента.
- 2.9. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с клиентом сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что клиент полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений.
- 2.10. При взаимодействии с клиентом сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.
- 2.11. Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой клиенту информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику следует предложить клиенту связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации.
- 2.12. Сотрудник во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.
- 2.13. В случае если сотрудник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему клиента, он должен:
  - найти другого специалиста, для того, чтобы удовлетворить просьбу клиента;
  - задать направления поиска (предоставить телефон справочной службы, название организации и т.п.).
- 2.14. Не разрешается говорить или намекать клиенту, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими клиентами.
- 2.15. Форма изложения устных или письменных обращений к клиентам не должна допускать категоричных выражений, таких как «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.

- 2.16. Категорически запрещается в присутствии клиентов порочить репутацию Общества, подрядных организаций и других предприятий энергетической отрасли, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания клиента.
- 2.17. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Общества или подрядных организаций, необходимо принести клиенту извинения за причиненные неудобства.
- 2.18. При выявлении ошибок, допущенных клиентом, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить клиенту правильный порядок действий.
- 2.19. При обслуживании клиента, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:
- быть к клиенту особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
  - помочь клиенту изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
  - требуемая от клиента документация должна быть минимальной;
  - решать проблему в кратчайшие сроки;
  - анонимные жалобы в целях анализа и статистики обращений рассматривать в отдельном порядке.

### **3. Деловой этикет при очном обслуживании клиентов**

- 3.1. Личное общение с клиентом является важным элементом корпоративной культуры Общества.
- 3.2. При очном обслуживании сотрудник должен стремиться к максимальной продуктивности обслуживания, выраженной в минимальном количестве активных контактов.
- 3.3. Принимая клиента сотрудник офиса обслуживания клиентов обязан:
- поприветствовать клиента и предложить ему присесть;
  - в вежливой форме узнать имя и отчество клиента, обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству;
  - внимательно выслушать клиента;
  - отвечать на вопросы клиента вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
  - выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив клиента подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;

- при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса клиента должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса;
- не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для клиента терминов, не допускать в разговоре с клиентом неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблема клиента.

3.4. При приеме от клиента письменного заявления сотрудник офиса обслуживания клиентов, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:

- внимательно изучить его;
- при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у клиента недостающую информацию;
- известить клиента о сроке разрешения проблемы или жалобы;
- в случае невозможности решения проблемы в день обращения необходимо попросить контактные данные клиента и известить клиента о результате решения проблемы, при необходимости или просьбе клиента направить ему письменный ответ;
- обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением клиента о сроках его направления. При желании клиента предоставить копию заявления с данными ФИО сотрудника, принявшего заявления и датой.

3.5. Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился клиент, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы клиенту не пришлось обращаться повторно.

3.6. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику необходимо:

- Получить подтверждение, понял ли его клиент. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий клиента.
- Получить подтверждение, понял ли он клиента. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.

3.7. При проведении консультации сотрудник офиса обслуживания клиентов четко и доходчиво отвечает на вопросы клиента, при необходимости кратко излагает суть в письменном виде или дает возможность клиенту самому записать основные ответы.

3.8. Рекомендуется предоставлять клиенту важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде. В письменном виде

указываются перечни документов, дата следующего посещения, телефон Контакт-центра.

- 3.9. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту манерой общения, способом здороваться, улыбкой и т.п.
- 3.10. Клиент не всегда может получить то, за чем пришел, но уйти он должен в хорошем расположении духа. Поэтому сотруднику необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении с клиентом.
- 3.11. При установлении фактов грубого обращения персонала с клиентом, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения подачи электроэнергии виновные сотрудники Общества и/или подрядных организаций привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.
- 3.12. В конце обращения сотруднику необходимо поблагодарить клиента за визит: «Рады, что Вы к нам обратились. До свидания. Всего доброго».
- 3.13. В случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении в пределах зоны ожидания или зоны обслуживания менеджер (оператор) по работе с клиентами предпринимает действия по выводу клиента за пределы помещения в вежливой, но настойчивой форме.

#### **4. Внутренний этикет**

- 4.1. В рабочее время сотрудник переключает личный мобильный телефон в бесшумный / тихий / виброрежим.
- 4.2. Разговоры ведутся между сотрудниками вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников, обслуживающих клиентов, и самих клиентов громкими разговорами.
- 4.3. Сотрудник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии клиентов.
- 4.4. Сотрудник содержит рабочее место в чистоте и порядке.
- 4.5. Сотрудник не должен заниматься макияжем, прической, находясь на рабочем месте.
- 4.6. Отмечать праздники в рабочее время запрещено.

#### **5. Внешний вид сотрудника при очном обслуживании клиентов (дресс-код)**

- 5.1. В целях поддержания корпоративного имиджа и фирменного стиля Общества работники, непосредственно общающиеся с клиентами, должны выполнять рекомендации корпоративного дресс-кода.

- 5.2. Одежда сотрудника должна быть чистой и опрятной, неброских тонов, выдержанная в строгом деловом стиле:
- костюм или юбка, брюки, жилет, пиджак – однотонных темных расцветок. В теплое время года допускаются светлые однотонные расцветки;
  - блузка (у женщин) и сорочка (у мужчин);
  - не допускается спортивная одежда, открытые, короткие топы / майки, юбки более 10 см выше колена, шорты
- 5.3. Обувь сотрудника должна быть с закрытым мысом, цвет обуви должен гармонировать с одеждой. Не допускается спортивная и пляжная обувь. Обувь должна быть чистой и опрятной.
- 5.4. Сотрудник, контактирующий с клиентами должен носить бейдж в течение всего рабочего дня. Бейдж содержит название Общества, ФИО и должность сотрудника.
- 5.5. Косметика должна быть не вызывающей, приглушенных тонов.
- 5.6. Руки должны быть ухоженными, ногти – не длинными, не яркими.
- 5.7. Запах духов (туалетной воды, дезодоранта) не должен быть сильно выражен.
- 5.8. Допустимо дополнение костюма различными аксессуарами и немногочисленными неброскими украшениями.

## **6. Деловой этикет при телефонных переговорах**

- 6.1. Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры компании. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж компании у клиентов и партнеров.
- При телефонных переговорах с клиентами сотрудник обязан поздороваться, назвать наименование организации и свою фамилию. Если суть вопроса не относится к компетенции сотрудника, необходимо переадресовать звонок клиента компетентному специалисту Общества.
- 6.2. Необходимо своевременно, не позже третьего сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов.
- 6.3. При осуществлении исходящего вызова сотруднику необходимо прекратить попытки выйти на связь после четвертого сигнала телефонного аппарата.
- 6.4. Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого клиента была решена, и у него осталось приятное впечатление о компании.
- 6.5. Из-за особенностей телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал.

- 6.6. Сотруднику следует следить за скоростью своей речи, т.к. слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение.
- 6.7. Сотруднику рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.
- 6.8. Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить клиента, во избежание недопонимания.
- 6.9. Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.
- 6.10. Если сотрудник не может сразу ответить на вопрос клиента, рекомендуется записать номер телефона клиента и перезвонить ему.
- 6.11. Сотруднику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.
- 6.12. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.
- 6.13. Если клиент ждет на линии, сотрудник не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо клиентами в офисе.
- 6.14. В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить клиента за звонок.

## **7. Этика деловой переписки**

- 7.1. Деловая переписка может осуществляться как посредством обычной почты, так и через электронную почту.
- 7.2. При направлении письма по электронной почте сотрудник всегда кратко указывает его тему.
- 7.3. Длина письма должна соответствовать характеру общения: если сотрудник просто отвечает на вопрос, то он должен делать это кратко и по существу.
- 7.4. Письмо необходимо начинать с обращения к клиенту по имени и отчеству.
- 7.5. В ответе рекомендуется привести краткое содержание полученного запроса.
- 7.6. Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО и должность) и содержать данные об альтернативных каналах связи (например, телефон или факс).

## Приложение 7. Рекомендации по показателям качества обслуживания клиентов

Настоящие Рекомендации разработаны в соответствии с пунктом 16.2 Стандарта качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии, устанавливающим критерии качества обслуживания.

При разработке методики оценки качества обслуживания клиентов (потребителей) должны быть учтены следующие требования:

1. Для критерия **доступности офисов обслуживания клиентов**:
  - 1.1. Расстояние от офиса обслуживания клиентов до ближайшей остановки общественного транспорта – не более 500 метров. В случае, если фактическое расстояние оказывается большим, то в расчет принимаются расстояния до ближайших автодорог с твердым покрытием.
  - 1.2. Техническое оборудование помещения клиентского зала офиса обслуживания клиентов, включающее в себя:
    - локальную вычислительную сеть;
    - многоканальную линию с выходом на корпоративную телефонную сеть и городские телефоны;
    - систему «Электронная очередь»;
    - линию с прямым выходом на Контактный центр.
  - 1.3. Соответствие естественной и/или искусственной освещенности офиса обслуживания клиентов нормативным требованиям.
  - 1.4. Требования к рабочим местам и помещению офиса обслуживания клиентов в соответствии со следующей таблицей:

Название	Описание	Оборудование/оснащение	Примечание
Рабочее место для руководителя офиса обслуживания клиентов	помещение (кабинет отдельный)	<ul style="list-style-type: none"><li>– стол для клиентов</li><li>– отдельный телефонный аппарат</li><li>– персональный компьютер</li><li>– копировально-печатное устройство</li></ul>	стандартный по проекту
Рабочие места менеджеров офиса обслуживания клиентов	помещение (кабинет общий)	<ul style="list-style-type: none"><li>– стойка менеджера</li><li>– стол для клиентов</li><li>– отдельный телефонный аппарат</li><li>– персональные компьютеры</li><li>– копировально-печатное устройство</li></ul>	не менее 6 м <sup>2</sup> на сотрудника. не менее 10 м <sup>2</sup> на менеджера



		– факс	
Коридоры/ Холлы для ожидания		– места для сидения – кулеры – информационные стенды, расположенные на видном месте – холл оснащен стойками/столами для заполнения бумаг и пишущими ручками информационные плазменные панели и DVD-плееры - система электронной очереди - аппараты моментального приема платежей (cash-in)	ширина стандартная по проекту для свободного прохода предполагаемого потока людей ширина не менее 1,7 м для свободного прохода предполагаемого потока людей, не менее 40 м <sup>2</sup>
Санузел		Желателен отдельный санузел для сотрудников и клиентов	– не менее 6 м <sup>2</sup>

Механизмом контроля показателя Доступности офисов обслуживания клиентов являются аудиторские проверки, контроль на стадии заключения договора аренды, смены здания / помещения, создание комиссии по приемке помещения.

2. Для критерия **информативности** – показателями могут быть:

- наличие элементов оформления;
- состояние элементов оформления (внешнее состояние элементов оформления с точки зрения их презентабельности);
- наполнение рекламно-информационных носителей (наличие / отсутствие рекламно-информационных материалов в рекламно-информационных носителях);
- актуальность рекламно-информационных материалов (соблюдение порядка обновления и разработки рекламно-информационных материалов и элементов оформления в офисах обслуживания клиентов);
- доступность рекламно-информационных материалов для клиентов Общества
- использование электронных устройств (наличие / работоспособность / использование электронных устройств, таких как монитор для демонстрации роликов, устройство электронной очереди, кэш-терминал, банкомат, электрическая подсветка вывесок и информационных табло

3. Для критерия **исполнительности** – показателями могут быть:

- Показатели результативности процесса работы с претензиями:
  - число систематически повторяющихся претензий;
  - число претензий, не принятых к исполнению по причине их необоснованности;

- число отклоненных, но признанных обоснованными, претензий;
  - число случаев несвоевременных действий при рассмотрении и урегулировании претензий;
  - число случаев нарушения ведения записей при реализации процесса управления претензиями.
- наличие необходимого количества информационных стендов и информационных материалов в соответствии с требованиями *Инструкции оформления офисов обслуживания клиентов офисов обслуживания клиентов Общества* (Приложение 5 к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии);
  - соблюдение этикета общения с клиентами (количество жалоб клиентов на грубое или непрофессиональное поведение сотрудников);
  - соблюдение установленного дресс-кода (проверки с привлечением уполномоченных лиц Общества);
4. Для критерия **результативности обратной связи** – показателями могут быть:
- проведение мероприятий по недопущению обоснованных претензий/жалоб на обслуживание потребителей;
  - Предоставление клиенту возможности оставить жалобу, претензию, обращение или предложение через книгу отзывов и предложений, через ящики для обращений клиентов или в другой удобной форме
  - Оценка производится специально созданной комиссией. По результатам проверки составляется акт.

2.

## **Приложение 8. Порядок применения расчетных способов для определения объемов потребленной электрической энергии**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок отражает порядок применения Обществом расчетных способов по определению объема потребленной электрической энергии по отношению к потребителям Общества – юридическим лицам и ИП, а также по отношению к остальным клиентам Общества – юридическим лицам (сетевым организациям, розничным производителям электрической энергии).

1.2. Общество применяет расчетные способы для определения объемов потребленной электрической энергии в полном соответствии:

- с Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 442 от 04.05.2012 г. (далее по тексту – Основные Положения),
- а также иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Ответственными лицами Общества по выполнению норм настоящего Порядка являются специалисты по расчетам сектора обслуживания юридических лиц отдела по работе с потребителями Общества.

Сотрудники, принимающие участие в процессах, регулируемых настоящим Порядком, несут персональную ответственность за соблюдение указанных в Положении сроков в соответствии с функциями, исполняемыми ими в данных процессах.

1.4. Расчетные способы применяется для замещения показаний расчетного прибора учета при отсутствии контрольного прибора учета или если контрольный прибор учета не отвечает требованиям, предъявляемым к расчетному прибору учета (например, когда требуется измерение почасовых объемов потребления, а контрольный прибор учета не позволяет их измерять).

1.5. Замещение показаний расчетного прибора учета расчетными способами осуществляется в случаях:

- непредоставления показаний расчетного прибора учета (п. 166 Основных положений);
- двукратного недопуска к расчетному прибору учета представителей ТСО, Общества, других организаций с целью проверки прибора учета, снятия показаний прибора учета и др. (п. 178 Основных положений);

- неисправности, утраты, истечения межповерочного срока интервала в связи с ремонтом, поверкой или заменой (п. 179 Основных положений);
  - отсутствия прибора учета (п. 181 Основных положений);
  - безучетного потребления (п.195 Основных положений);
  - бездоговорного потребления (п.196 Основных положений).
- 1.6. Для потребителей – юридических лиц и ИП, покупающих электрическую энергию по нерегулируемым ценам почасовой объем потребленной электрической энергии в случаях, указанных в п. 1.4 настоящего Порядка, определяется одним из следующих способов:
- 1.6.1. пропорционально почасовым объемам прошлого периода (см. раздел 2 настоящего Порядка);
- 1.6.2. исходя из максимального часового потребления электрической энергии в установленные Системным оператором плановые часы пиковой нагрузки (см. раздел 3 настоящего Порядка);
- 1.6.3. исходя из величины максимальной мощности (см. раздел 4 настоящего Порядка).
- 1.7. Моментом начала применения расчетного способа является:
- 1.7.1. начало расчетного периода (месяца):
- за который не предоставлены данные расчетного прибора учета при отсутствии данных контрольного прибора учета, удовлетворяющих требованиям, предъявляемым к расчетному прибору учета;
  - в котором произошел факт двухкратного недопуска к расчетному прибору учета представителей ТСО, Общества, других организаций с целью проверки прибора учета, снятия показаний прибора учета и др.;
  - в котором выявлен факт отсутствия прибора учета;
- 1.7.2. дата выхода расчетного прибора учета из строя и при отсутствии данных контрольного прибора учета, удовлетворяющих требованиям, предъявляемым к расчетному прибору учета (в случае, если возможно однозначно ее определить);
- 1.7.3. дата предыдущей контрольной проверки прибора учета (по выявленным фактам безучетного потребления электрической энергии), а в случае если такая проверка не была проведена – то дата, не позднее которой должна была быть проведена контрольная проверка приборов учета (за 6 месяцев до даты проведения текущей контрольной проверки приборов учета);
- 1.7.4. дата, с которой осуществлялось бездоговорное потребление электрической энергии, но не более 3 лет.

## **2. Определение почасовых объемов электрической энергии пропорционально почасовым объемам аналогичного периода**

2.1. Применение расчетного способа связанного с **определением почасовых объемов электрической энергии пропорционально почасовым объемам аналогичного периода** состоит в следующем:

- объем потребления электрической энергии, определенный на основании показаний контрольного прибора учета за расчетный период, распределяется по часам расчетного периода пропорционально почасовым объемам потребления электрической энергии в той же точке поставки на основании показаний расчетного прибора учета за **аналогичный расчетный период предыдущего года,**
- а при отсутствии данных за аналогичный расчетный период предыдущего года - на основании показаний расчетного прибора учета за **ближайший расчетный период, когда такие показания были предоставлены.**

2.2. Указанный расчетный способ применяется для замены почасовых объемов потребления в следующих случаях:

- для 1-го и 2-го расчетных периодов подряд при непредоставлении потребителем показаний расчетного прибора учета;
- в случае неисправности, утраты или истечения срока межповерочного интервала расчетного прибора учета либо его демонтажа в связи с поверкой, ремонтом или заменой (вне зависимости от времени);
- для 1-го и 2-го расчетных периодов подряд в случае повторного выхода из строя расчетного прибора учета по причине его неисправности или утраты в течение 12 месяцев после первого выхода из строя расчетного прибора учета.
- неисправности, утраты, истечения межповерочного срока интервала в связи с ремонтом, поверкой или заменой;
- повторной неисправности, утраты, истечения межповерочного срока интервала в течении 12 месяцев;
- безучетного потребления;
- бездоговорного потребления.

## **3. Определение почасовых объемов электрической энергии, исходя из максимального часового потребления электрической энергии в установленные Системным оператором плановые часы пиковой нагрузки**

3.1. Применение расчетного способа связанного с **определением почасовых объемов электрической энергии, исходя из максимального часового потребления электрической энергии в установленные Системным оператором плановые часы пиковой нагрузки**, состоит из последовательного выполнения следующих действий (п. 166 Основных положений):

3.1.1. Плановые часы пиковой нагрузки устанавливаются Системным оператором на каждый год и публикуются на сайте Системного оператора по адресу: [http://www.so-ups.ru/index.php?id=markets\\_regulations](http://www.so-ups.ru/index.php?id=markets_regulations).

Для 2013 года для первой ценовой зоны, на территории которой функционирует Общество (гарантирующий поставщик) установлены следующие плановые часы пиковой нагрузки:

- Январь с 7-00 до 12-00 и с 17-00 до 21-00 московского времени;
- Февраль с 7-00 до 14-00 и с 18-00 до 21-00 московского времени;
- Март с 7-00 до 14-00 и с 18-00 до 21-00 московского времени;
- Апрель с 7-00 до 15-00 и с 19-00 до 21-00 московского времени;
- Май с 7-00 до 15-00 и с 20-00 до 21-00 московского времени;
- Июнь с 8-00 до 16-00 московского времени;
- Июль с 8-00 до 16-00 московского времени;
- Август с 7-00 до 16-00 и с 18-00 до 21-00 московского времени;
- Сентябрь с 7-00 до 15-00 и с 18-00 до 21-00 московского времени;
- Октябрь с 7-00 до 14-00 и с 17-00 до 21-00 московского времени;
- Ноябрь с 7-00 до 12-00 и с 16-00 до 21-00 московского времени;
- Декабрь с 7-00 до 12-00 и с 16-00 до 21-00 московского времени.

3.1.2. Определяется отношение объема потребленной электрической энергии, определенное по показаниям контрольного прибора учета за период применения расчетного способа ( $W$ ) и количества плановых часов пиковой нагрузки в рабочие дни (по п. 3.1.1 настоящего Порядка) за указанный период ( $h(co)$ ).

3.1.3. В случае если величина максимальной мощности энергопринимающих устройств потребителя в точке поставки, в отношении которой применяется расчетный способ, **больше** отношения  $W / h(co)$ , рассчитанного в соответствии с п.3.1.2 настоящего Порядка, то почасовые объемы потребления электрической энергии определяются следующим образом:

- для часов, установленных Системным оператором в качестве плановых часов пиковой нагрузки в рабочие дни (по п.3.1.1 настоящего Порядка)

почасовые объемы потребления электрической энергии приравниваются к величине  $W / h(co)$ , определенной по п. 3.1.2 настоящего Порядка;

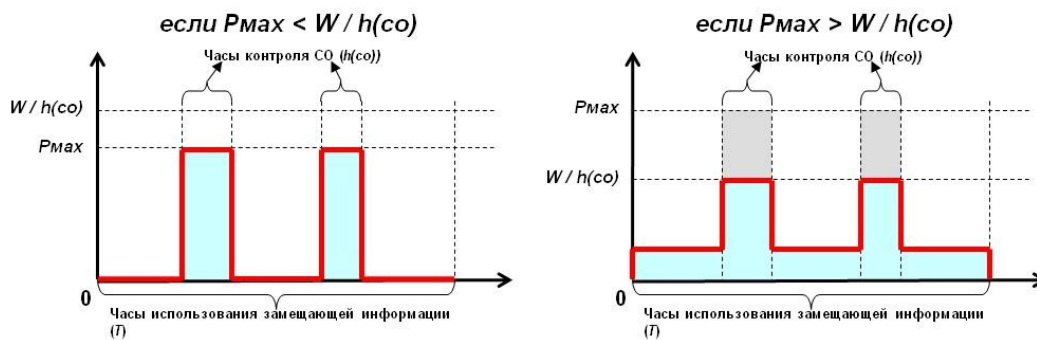
- для остальных часов расчетного периода почасовые объемы потребления электрической энергии определяются исходя из равномерного распределения по этим часам объема электрической энергии, не распределенного на плановые часы пиковой нагрузки.

3.1.4. В случае если величина максимальной мощности энергопринимающих устройств потребителя в точке поставки, в отношении которой применяется расчетный способ, **меньше** отношения  $W / h(co)$ , рассчитанного в соответствии с п.3.1.2 настоящего Порядка, то почасовые объемы потребления электрической энергии определяются следующим образом:

- для часов, установленных Системным оператором в качестве плановых часов пиковой нагрузки в рабочие дни (по п.3.1.1 настоящего Порядка) почасовые объемы потребления электрической энергии приравниваются к величине максимальной мощности энергопринимающих устройств потребителя в точке поставки, в отношении которой применяется расчетный способ;
- для остальных часов расчетного периода почасовые объемы потребления электрической энергии приравниваются к нулю.

3.1.5. В случае если получившиеся по п. 3.1.3 и 3.1.4 настоящего Порядка величина почасового потребления электрической энергии в часы пиковой нагрузки окажется меньше величины почасового потребления электрической энергии в остальные часы расчетного периода (в период применения расчетного способа)

3.1.6. Порядок определения почасовых объемов потребления электрической энергии в соответствии с п. 3.1.3 – 3.1.4 настоящего Порядка представлен на следующем рисунке:



$P_{\max}$  – максимальная мощность;  
 $T$  – (общее) количество часов в расчетном периоде в котором используется замещающая информация;  
 $h(CO)$  – количество часов контроля CO в расчетном периоде, в котором используется замещающая информация;  
 $W$  – объем потребления электрической энергии в периоде  $T$  по показаниям контрольного прибора учета, равен заштрихованной площади, показанной голубым цветом

3.2. Указанный расчетный способ применяется для замены почасовых объемов потребления в следующих случаях:

- для 3-го и далее периодов подряд при непредоставлении потребителем показаний расчетного прибора учета, **в случае если контрольный прибор учета – интегральный;**
- двухкратного недопуска к расчетному прибору учета представителей ТСО, Общества, других организаций с целью проверки прибора учета, снятия показаний прибора учета и др., **в случае если контрольный прибор учета – интегральный;**
- для 3-го и далее расчетного периода подряд в случае повторного выхода из строя расчетного прибора учета по причине его неисправности или утраты в течение 12 месяцев после первого выхода из строя расчетного прибора учета, **в случае если контрольный прибор учета – интегральный;**
- отсутствия прибора учета, **если требуется почасовой учет.**

#### 4. Определение почасовых объемов электрической энергии, исходя из величины максимальной мощности

4.1. Применение расчетного способа связанного с **определением почасовых объемов электрической энергии, исходя из величины максимальной мощности**, осуществляется в соответствии с Приложением № 3 к Основным положениям в следующем порядке:

4.1.1. Если в договоре, обеспечивающем продажу электрической энергии (мощности) на розничном рынке, имеются данные о величине максимальной мощности энергопринимающих устройств в соответствующей точке поставки, то объем потребления электрической энергии (мощности) определяется по формуле:



$$W=P_{\text{макс}} \cdot T$$

где:

$P_{\text{макс}}$  - максимальная мощность энергопринимающих устройств, относящаяся к соответствующей точке поставки, а в случае, если в договоре, обеспечивающем продажу электрической энергии (мощности) на розничном рынке, не предусмотрено распределение максимальной мощности по точкам поставки, то в целях применения настоящей формулы максимальная мощность энергопринимающих устройств в границах балансовой принадлежности распределяется по точкам поставки пропорционально величине допустимой длительной токовой нагрузки соответствующего вводного провода (кабеля), МВт;

$T$  - количество часов в расчетном периоде, при определении объема потребления электрической энергии (мощности) за которые подлежат применению расчетные способы, (для безучетного потребления – время в течение которого осуществлялось безучетное потребление электрической энергии, но не более 8760 часов), ч;

4.1.2. Если в договоре, обеспечивающем продажу электрической энергии (мощности) на розничном рынке, отсутствуют данные о величине максимальной мощности энергопринимающих устройств, то объем потребления электрической энергии (мощности) определяется по формулам:

для однофазного ввода:

$$W = \frac{I_{\text{доп.дл.}} \cdot U_{\text{ф.ном.}} \cdot \cos \varphi \cdot T}{1,5 \cdot 1000}$$

для трехфазного ввода:

$$W = \frac{3 \cdot I_{\text{доп.дл.}} \cdot U_{\text{ф.ном.}} \cdot \cos \varphi \cdot T}{1,5 \cdot 1000}$$

где:

$I_{\text{доп.дл.}}$  - допустимая длительная токовая нагрузка вводного провода (кабеля), А;

$U_{\text{ф.ном.}}$  - номинальное фазное напряжение, кВ;

$\cos \varphi$  - коэффициент мощности при максимуме нагрузки. При отсутствии данных в договоре коэффициент принимается равным 0,9;

4.1.3. Почасовые объемы потребления электрической энергии определяются исходя из объема потребления электрической энергии (мощности), определенных в п. 4.1.1 и 4.1.2 настоящего Порядка:

$$W_h = \frac{W}{T}$$

4.1.4. Объем бездоговорного потребления электрической энергии определяется исходя из величины допустимой длительной токовой нагрузки каждого вводного провода (кабеля) по формулам:

для однофазного ввода:

$$W = \frac{I_{\text{доп.дл.}} \cdot U_{\text{ф.ном.}} \cdot \cos \varphi \cdot T^{\text{бд}}}{1000}$$

для трехфазного ввода:

$$W = \frac{3 \cdot I_{\text{доп.дл.}} \cdot U_{\text{ф.ном.}} \cdot \cos \varphi \cdot T^{\text{бд}}}{1000}$$

где:

$T^{\text{бд}}$  - количество часов в периоде времени, в течение которого осуществлялось бездоговорное потребление, но не более чем 26280 часов, ч;

4.2. Указанный расчетный способ применяется для замены почасовых объемов потребления в следующих случаях:

- для 3-го и далее периодов подряд при непредоставлении потребителем показаний расчетного прибора учета, **в случае отсутствия контрольного прибора учета;**
- двухкратного недопуска к расчетному прибору учета представителей ТСО, Общества, других организаций с целью проверки прибора учета, снятия показаний прибора учета и др., **в случае отсутствия контрольного прибора учета;**
- для 3-го и далее расчетного периода подряд в случае повторного выхода из строя расчетного прибора учета по причине его неисправности или утраты в течение 12 месяцев после первого выхода из строя расчетного прибора учета, **в случае отсутствия контрольного прибора учета;**
- отсутствия прибора учета, **при отсутствии требования почасового учета;**
- безучетного потребления;
- бездоговорного потребления (по п. 4.1.4 настоящего Порядка).

## 5. Особенности применения расчетных способов для отдельных категорий потребителей – юридических лиц

5.1. Для производителей электрической энергии, продающих электрическую энергию Обществу в случае отсутствия почасовых показаний расчетного прибора учета:

- используются почасовые показания контрольного прибора учета,
- а при отсутствии контрольного прибора учета или его несоответствия требованиям к почасовому учету почасовые объемы покупки электрической энергии (мощности) Обществом у данного производителя **приравниваются к нулю**;

5.2. Для смежных сетевых организаций при непредставлении данных расчетного прибора учета и 2-кратном недопуске (при отсутствии контрольного прибора учета) почасовой объем переданной электрической энергии определяется следующим образом:

5.2.1. для принятой электрической энергии в сеть той сетевой организации в собственности, или владении которой находится расчетный прибор учета – по среднесуточному максимуму за месяц, в котором было зафиксировано наибольшее поступление в сеть по данной точке поставки за прошедший год;

5.2.2. для отпущенной электрической энергии из сети той сетевой организации в собственности, или владении которой находится расчетный прибор учета – по среднесуточному минимуму за месяц, в котором был зафиксирован наименьший отпуск из сети по данной точке поставки за прошедший год.

5.3. Для смежных сетевых организаций в случае неисправности, утраты, истечения срока межповерочного интервала расчетного прибора учета и при отсутствии данных контрольного прибора учета почасовой объем переданной электрической энергии определяется следующим образом:

5.3.1. первые 2 расчетных периода – пропорционально почасовым объемам электрической энергии за аналогичный период в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка;

5.3.2. начиная с 3-го расчетного периода вплоть до даты установки и допуска в эксплуатацию расчетного прибора учета – по способу, указанному в п. 5.2 настоящего Порядка.

5.4. Для смежных сетевых организаций в случае неустановки прибора учета почасовой объем переданной электрической энергии определяется по способу, указанному в п. 5.2 настоящего Порядка.

3.

## **Приложение 9. Порядок расчета размера платы за коммунальную услугу по электроснабжению**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящий Порядок отражает порядок расчета размера платы за коммунальную услугу по электроснабжению (стоимости потребленной электрической энергии за расчетный период) для населения, исполнителей коммунальных услуг и других организаций, являющихся собственниками или пользователями помещений в многоквартирных домах, также являющихся собственниками или пользователями жилых домов.
- 1.2. Общество, исполнитель коммунальных услуг (далее по тексту Порядка – ИКУ), рассчитывает стоимость потребленной электрической энергии в полном соответствии:
  - с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 от 06.05.2011 г. (далее по тексту – Правила предоставления коммунальных услуг) и Приложением № 2 к данным Правилам (Расчет размера платы за коммунальные услуги) (далее по тексту – Приложение № 2),
  - с Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 442 от 04.05.2012 г. (далее по тексту – Основные Положения),
  - а также иными нормативно-правовыми актами.
- 1.3. Ответственными лицами Общества по выполнению норм настоящего Порядка являются специалисты по расчетам сектора обслуживания физических лиц отдела по работе с потребителями Общества.  
Сотрудники, принимающие участие в процессах, регулируемых настоящим Порядком, несут персональную ответственность за соблюдение указанных в Положении сроков в соответствии с функциями, исполняемыми ими в данных процессах.
- 1.4. Расчет размера платы осуществляется ежемесячно в соответствии с разделом VI и Приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг. Расчетный период для оплаты стоимости электрической энергии равен календарному месяцу.
- 1.5. Размер платы за электрическую энергию рассчитывается по тарифам (ценам) для потребителей Общества, установленным в порядке,

определенном законодательством Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов).

- 1.6. В случае установления тарифов (цен) для потребителей, дифференцированных по времени суток или по иным критериям, отражающим степень использования электрической энергии (мощности), размер платы за электрическую энергию (мощность) определяется с применением таких тарифов (цен), если у потребителя установлен индивидуальный, общий (квартирный) или комнатный прибор учета, позволяющий определить объемы потребленной электрической энергии (мощности) дифференцированно по времени суток или по иным критериям, отражающим степень использования электрической энергии (мощности).
- 1.7. Потребитель электрической энергии в многоквартирном доме, вне зависимости от выбранного способа управления многоквартирным домом в составе платы за электрическую энергию отдельно вносит:
- плату за электрическую энергию, предоставленную потребителю в жилом или в нежилом помещении,
  - и плату за электрическую энергию, потребляемую в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме (предоставленную на общедомовые нужды).
- 1.8. Потребитель электрической энергии в домовладении, вносит плату за электрическую энергию, в составе которой оплачиваются:
- электрическая энергия, предоставленная потребителю в жилом помещении,
  - а также электрическая энергия, потребленная при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек.

## **2. Расчет размера платы за электрическую энергию, предоставленную потребителю в жилом помещении (жилой дом, квартира) или нежилом помещении**

- 2.1. Размер платы за электрическую энергию, предоставленную потребителю **в жилом помещении, оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета**, определяется исходя из показаний такого прибора учета за расчетный период по формуле:

$$P_i = V_i^{\text{п}} \times T^{\text{кр}} \quad (\text{формула 1 в Приложении № 2}),$$

где:

$V_i^{\text{п}}$  - объем потребленной электрической энергии (мощности) за расчетный период в  $i$ -м жилом или нежилом помещении, определенный

по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета в *i*-м жилом или нежилом помещении, рассчитанный в соответствии с разделом 6 настоящего Порядка;

$T^{кр}$  - тариф (цена) на электрическую энергию (мощность), установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- 2.2. При отсутствии индивидуального или общего (квартирного) прибора учета электрической энергии размер платы за электрическую энергию, предоставленную потребителю в жилом помещении, определяется по формуле:

$$P_i = n_i \times N_j \times T^{кр} \quad (\text{формула 4 в Приложении № 2}),$$

где:

$n_i$  - количество граждан, постоянно и временно проживающих в *i*-м жилом помещении;

$N_j$  - норматив потребления электрической энергии;

$T^{кр}$  - тариф (цена) на электрическую энергию (мощность), установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- 2.3. Размер платы за электрическую энергию, предоставленную потребителю в нежилом помещении многоквартирного дома, оборудованном индивидуальным прибором учета, определяется за расчетный период по формуле, указанной в п. 2.1 настоящего Порядка.

- 2.4. При отсутствии индивидуального прибора учета размер платы за электрическую энергию, предоставленную потребителю в нежилом помещении, рассчитывается из расчетного объема электрической энергии, который определяется:

- на основании данных, указанных в п. 6.3 настоящего Порядка (п. 59 Правил предоставления коммунальных услуг),
- а при отсутствии таких данных – на основании расчетного способа, определенного Основными положениями и *Порядком применения расчетных способов для определения объемов потребленной электрической энергии* (Приложение № 8 к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии);

### 3. Расчет размера платы за электрическую энергию, предоставленную на общедомовые нужды в многоквартирном доме

- 3.1. Размер платы за электрическую энергию, предоставленную на общедомовые нужды в многоквартирном доме, оборудованном

**коллективным (общедомовым) прибором учета**, определяется по следующей формуле:

$$P_i^{\text{одн}} = V_i^{\text{одн}} \times T^{\text{кр}} \quad (\text{формула 10 в Приложении № 2}),$$

где:

$V_i^{\text{одн}}$  - объем электрической энергии, предоставленный за расчетный период на общедомовые нужды в многоквартирном доме и приходящийся на  $i$ -е жилое помещение (квартиру) или нежилое помещение;

$T^{\text{кр}}$  - тариф на электрическую энергию, установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. **Объем электрической энергии, предоставленной за расчетный период на общедомовые нужды**, рассчитывается и распределяется между потребителями пропорционально размеру общей площади принадлежащего каждому потребителю (находящегося в его пользовании) жилого или нежилого помещения в многоквартирном доме в соответствии с формулами 12 и 13 приложения № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг:

3.2.1. Приходящийся на  $i$ -е жилое помещение (квартиру) или нежилое помещение объем электрической энергии, предоставленный за расчетный период на общедомовые нужды в многоквартирном доме, оборудованном коллективным (общедомовым) прибором учета электрической энергии, определяется по формуле:

$$V_i^{\text{одн.2}} = (V^{\text{д}} - \sum_u V_u^{\text{неж.}} - \sum_v V_v^{\text{жил.н.}} - \sum_w V_w^{\text{жил.п.}} - V^{\text{кр}}) \times \frac{S_i}{S^{\text{об}}} \quad (\text{формула 12}$$

в Приложении № 2),

где:

$V^{\text{д}}$  - объем электрической энергии, потребленный за расчетный период в многоквартирном доме, определенный по показаниям коллективного (общедомового) прибора учета электрической энергии;

$V_u^{\text{неж.}}$  - объем электрической энергии, потребленный за расчетный период в  $u$ -м нежилом помещении, определенный в соответствии с п. 2.3 настоящего Порядка;

$V_v^{\text{жил.н.}}$  - объем электрической энергии, потребленный за расчетный период в  $v$ -м жилом помещении (квартире), не оснащенном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета;

$V_w^{\text{жил.п.}}$  - объем электрической энергии, потребленный за расчетный период в  $w$ -м жилом помещении (квартире), оснащенном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета электрической энергии, определенный по показаниям такого прибора учета;

$V^{\text{кр}}$  - объем электрической энергии, использованный за расчетный период исполнителем при производстве коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению (при отсутствии централизованного теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения), который кроме этого также был использован исполнителем (ИКУ или Обществом) в целях предоставления потребителям коммунальной услуги по электроснабжению;

$S_i$  - общая площадь  $i$ -го жилого помещения (квартиры) или нежилого помещения в многоквартирном доме;

$S^{\text{об}}$  - общая площадь всех жилых помещений (квартир) и нежилых помещений в многоквартирном доме.

3.2.2. Объем электрической энергии, потребленный за расчетный период в  $v$ -м жилом помещении (квартире), не оснащенном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета, определяется по формуле:

$$V_v^{\text{жил.п.}} = N_j \times n_v \quad (\text{формула 13 в Приложении № 2}),$$

где:

$N_j$  - норматив потребления электрической энергии;

$n_v$  - количество граждан, постоянно и временно проживающих в  $v$ -м жилом помещении (квартире);

3.3. Если объем электрической энергии, предоставленной за расчетный период на общедомовые нужды, составит ноль, то плата за электрическую энергию, предоставленную на общедомовые нужды, за такой расчетный период потребителям не начисляется.

3.4. Плата за электрическую энергию, предоставленную за расчетный период на общедомовые нужды, потребителям не начисляется, если будет установлено, что объем электрической энергии, определенный исходя из показаний коллективного (общедомового) прибора учета за этот расчетный период, меньше чем сумма определенных объемов электрической энергии, предоставленной за этот расчетный период потребителям во всех жилых и нежилых помещениях и объемов электрической энергии, использованных исполнителем (ИКУ или



Обществом) за этот расчетный период при самостоятельном производстве коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению.

В таком случае, объем электрической энергии в размере образовавшейся разницы исполнитель (ИКУ или Общество) обязан:

- распределить между всеми жилыми помещениями (квартирами) **пропорционально количеству человек, постоянно и временно проживающих в каждом жилом помещении (квартире)**;
- уменьшить на объем электрической энергии, отнесенный в ходе распределения на жилое помещение (квартиру), объем электрической энергии, определенный для потребителя в жилом помещении за этот расчетный период вплоть до нуля. В случае если получившаяся разница в отношении какого-либо потребителя окажется меньше нуля, то излишек электрической энергии на следующий расчетный период не переносится и при расчете размера платы в следующем расчетном периоде не учитывается.

3.5. При **отсутствии коллективного (общедомового) прибора** учета размер платы за электрическую энергию, предоставленную на общедомовые нужды и приходящийся на *i*-е жилое помещение (квартиру) или нежилое помещение определяется по формуле:

$$V_i^{\text{одн.5}} = N^{\text{одн}} \times S^{\text{ои}} \times \frac{S_i}{S^{\text{об}}} \quad (\text{формула 15 в Приложении № 2}),$$

где:

$N^{\text{одн}}$  - норматив потребления электрической энергии, предоставленной за расчетный период на общедомовые нужды в многоквартирном доме, установленный в соответствии с Правилами установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 306 (далее по тексту – Правила определения нормативов потребления);

$S^{\text{ои}}$  - общая площадь помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме;

$S_i$  - общая площадь *i*-го жилого помещения (квартиры) или нежилого помещения в многоквартирном доме;

$S^{\text{об}}$  - общая площадь всех жилых помещений (квартир) и нежилых помещений в многоквартирном доме.

**4. Расчет размера платы за электрическую энергию, предоставленную потребителю в домовладении при использовании им земельного участка и расположенных на нем надворных построек, в случае, если домовладение не оборудовано индивидуальным прибором учета электрической энергии**

4.1. Если домовладение не оборудовано индивидуальным прибором учета электрической энергии, то потребитель дополнительно к рассчитанной в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка плате за электрическую энергию, предоставленную в жилом помещении, **оплачивает электрическую энергию, предоставленную ему при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек.**

4.2. Размер платы за электрическую энергию, предоставленную потребителю при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек, рассчитывается исходя из нормативов потребления электрической энергии при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек по следующей формуле:

$$P_i = \sum_k (B_{k,i} \times N_k^{ky}) \times T^{kr} \quad (\text{формула 22 в Приложении № 2}),$$

где:

$k$  - количество направлений использования электрической энергии при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек в  $i$ -м домовладении, для которых установлены нормативы потребления электрической энергии, предоставленной при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек;

$B_{k,i}$  - соответствующая  $i$ -му домовладению фактическая величина показателя по  $k$ -му направлению использования электрической энергии, применительно к которому подлежит применению норматив потребления электрической энергии по  $k$ -му направлению использования электрической энергии;

$N_k^{ky}$  - норматив потребления коммунальной услуги, предоставленной при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек, по  $k$ -му направлению использования коммунальной услуги;

$T^{kr}$  - тариф на электрическую энергию, установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Расчет размера платы за электрическую энергию, предоставленную потребителю при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек, осуществляется начиная:

- с даты, указанной в договоре, заключенным потребителем с Обществом при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек в случае отсутствия у потребителя индивидуального прибора учета;
- с даты, указанной в акте о выявлении факта отсутствия у потребителя индивидуального прибора учета и о потреблении им предоставляемой исполнителем электрической энергии при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек. Такой акт составляется Обществом, ТСО, исполнителем коммунальных услуг или другими привлеченными организациями в присутствии потребителя и не менее чем 2 незаинтересованных лиц.

## **5. Расчет размера платы за электрическую энергию, предоставленную в потребителю в занимаемой им комнате (комнатах) в коммунальной квартире**

5.1. Расчет размера платы за электрическую энергию, предоставленную потребителю, проживающему в комнате (комнатах) в жилом помещении, являющемся коммунальной квартирой, осуществляется в соответствии с формулами 7, 16 и 17 приложения № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг:

$$P_{j,i} = V_i \times \frac{n_{j,i}}{n_i} \times T^{кр} \quad (\text{формула 7 в Приложении № 2}),$$

где:

$V_i$  - объем потребленной за расчетный период в  $i$ -й коммунальной квартире электрической энергии, определенный в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка;

$n_{j,i}$  - количество граждан, постоянно и временно проживающих в  $j$ -й принадлежащей потребителю (находящейся в его пользовании) комнате (комнатах) в  $i$ -й коммунальной квартире;

$n_i$  - количество граждан, постоянно и временно проживающих в  $i$ -й коммунальной квартире;

$T^{кр}$  - тариф на электрическую энергию, установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.1. Размер платы за коммунальную услугу, предоставленную на общедомовые нужды, для  $j$ -й принадлежащей потребителю

(находящейся в его пользовании) комнаты (комнат) в *i*-й коммунальной квартире определяется по формуле:

$$P_{j,i}^{\text{одн}} = V_{j,i}^{\text{одн}} \times T^{\text{кр}} \quad (\text{формула 16 в Приложении № 2}),$$

где:

$V_{j,i}^{\text{одн}}$  - объем электрической энергии, приходящийся на *j*-ю принадлежащую потребителю (находящуюся в его пользовании) комнату (комнаты) в *i*-й коммунальной квартире и предоставленный за расчетный период на общедомовые нужды в многоквартирном доме;

$T^{\text{кр}}$  - тариф на электрическую энергию, установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.2. Объем электрической энергии, приходящийся на *j*-ю принадлежащую потребителю (находящуюся в его пользовании) комнату (комнаты) в *i*-й коммунальной квартире и предоставленный за расчетный период **на общедомовые нужды** в многоквартирном доме, определяется по формуле:

$$V_{j,i}^{\text{одн}} = V_i^{\text{одн}} \times \frac{S_{j,i}}{S_i^{\text{к}}} \quad (\text{формула 17 в Приложении № 2}),$$

где:

$V_i^{\text{одн}}$  - объем электрической энергии, предоставленный за расчетный период на общедомовые нужды в многоквартирном доме и приходящийся на *i*-ю коммунальную квартиру;

$S_{j,i}$  - жилая площадь *j*-й принадлежащей потребителю (находящейся в его пользовании) комнаты (комнат) в *i*-й коммунальной квартире;

$S_i^{\text{к}}$  - общая жилая площадь комнат в *i*-й коммунальной квартире.

5.2. Если коммунальная квартира оборудована общим (квартирным) прибором учета электрической энергии и при этом **все комнаты в коммунальной квартире оборудованы комнатными приборами учета электрической энергии**, то размер платы за электрическую энергию, предоставленную потребителю в комнате в коммунальной квартире, определяется по следующей формуле:

$$P_{j,i} = (V_{j,i} + (V_i - \sum_{j=1}^r V_{j,i}) \times \frac{n_{j,i}}{n_i}) \times T^{\text{э}} \quad (\text{формула 9 в Приложении № 2}),$$

где:

$V_{j,i}$  - объем (количество) электрической энергии, определенный по показаниям комнатного прибора учета электрической энергии, установленного в  $j$ -й принадлежащей потребителю (находящейся в его пользовании) комнате (комнатах) в  $i$ -й коммунальной квартире;

$V_i$  - объем (количество) потребленной за расчетный период в  $i$ -й коммунальной квартире электрической энергии, определенный по показаниям общего (квартирного) прибора учета в  $i$ -й коммунальной квартире;

$g$  - количество комнат в  $i$ -й коммунальной квартире;

$n_{j,i}$  - количество граждан, постоянно и временно проживающих в  $j$ -й принадлежащей потребителю (находящейся в его пользовании) комнате (комнатах) в  $i$ -й коммунальной квартире;

$n_i$  - количество граждан, постоянно и временно проживающих в  $i$ -й коммунальной квартире;

$T^э$  - тариф на электрическую энергию, установленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. Если коммунальная квартира оборудована общим (квартирным) прибором учета электрической энергии и при этом **не все комнаты в коммунальной квартире оборудованы комнатными приборами учета электрической энергии**, то расчет размера платы за электрическую энергию, предоставленную потребителю, проживающему в комнате (комнатах), оборудованной комнатным прибором учета электрической энергии, осуществляется исходя из показаний комнатного прибора учета и достигнутого соглашения между всеми потребителями в коммунальной квартире о порядке определения объема (количества) электрической энергии, потребленной в помещениях, являющихся общим имуществом собственников комнат в коммунальной квартире, и о его распределении между всеми потребителями в коммунальной квартире.

Указанное соглашение должно быть оформлено в письменной форме, подписано потребителями коммунальной квартиры или их уполномоченными представителями и передано исполнителю коммунальных услуг и/или Обществу. Исполнитель коммунальных услуг и/или Общество в этом случае осуществляет расчет платы за электрическую энергию, предоставленную потребителям в коммунальной квартире в соответствии с полученным от них соглашением, начиная с

месяца, следующего за месяцем, в котором такое соглашение было передано исполнителю.

При отсутствии указанного соглашения расчет платы за электрическую энергию осуществляется в соответствии с п. 5.1 настоящего Порядка без учета показаний комнатных приборов учета электрической энергии.

- 5.4. Расчет размера платы за электрическую энергию, предоставленную потребителям в жилых помещениях в общежитиях коридорного, гостиничного и секционного типа (с наличием на этажах общих кухонь, туалетов или блоков душевых), производится в порядке, установленном для расчета размера платы за электрическую энергию для потребителей, проживающих в коммунальной квартире (п. 5.1 и 5.2 настоящего Порядка).
- 5.5. Расчет размера платы за электрическую энергию, предоставленные потребителям в жилых помещениях в общежитиях квартирного типа, производится в порядке, установленном для расчета размера платы за электрическую энергию для потребителей, проживающих в жилых помещениях в многоквартирном доме (раздел 2 настоящего Порядка).

## **6. Порядок определения объема потребления электрической энергии по показаниям приборов учета**

- 6.1. Население, исполнители коммунальных услуг и другие организации, являющиеся собственниками или пользователями помещений в многоквартирных домах, или являющиеся собственниками или пользователями жилых домов, **рассчитывающиеся за электрическую энергию с Обществом**, передают показания индивидуальных и (или) коллективных приборов учета Обществу в срок с 21-го по 28-е число каждого месяца способами, определенными Стандартом качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической энергии Общества.
- 6.2. Объем потребленной электрической энергии собственниками или пользователями помещений в многоквартирных домах, а также собственниками или пользователями домов за расчетный период, за исключением случая, указанного в п. 6.5 настоящего Порядка, определяется как разность переданных Обществу таким потребителем показаний прибора учета в текущем и предыдущем месяце **(при условии предоставления соответствующих показаний прибора учета потребителем и/или по результатам снятия показаний приборов учета, осуществляемых исполнителем (ИКУ или Обществом))**:

$$V_{i,j}^P = W_{i,j}^P - W_{i-1,j}^P ,$$

где:

$W_{ij}^P$  - показания индивидуального прибора учета электрической энергии потребителя в текущем месяце (**i**), при необходимости, дифференцированно по зонам суток или другим установленным законодательством Российской Федерации ставкам (**j**);

$W_{i-1,j}^P$  - показания индивидуального прибора учета электрической энергии потребителя в предыдущем месяце (**i-1**), при необходимости, дифференцированно по зонам суток или другим установленным законодательством Российской Федерации ставкам (**j**).

6.3. В случае отсутствия данных о показании индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета электрической энергии потребителя, за исключением случая, указанного в п. 6.5 настоящего Порядка, в текущем месяце по следующим причинам:

- выхода из строя или утраты ранее введенного в эксплуатацию прибора учета,
- истечения срока эксплуатации прибора учета, определяемого периодом времени до очередной поверки,
- непредставления потребителем показаний прибора учета за расчетный период,
- отсутствия ответа потребителя на повторное уведомление исполнителя (ИКУ или Общества) или 2-х кратный недопуск исполнителя (ИКУ или Общества) в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение в согласованные дату и время при условии отсутствия у исполнителя (ИКУ или Общества) информации о временном отсутствии потребителя в занимаемом жилом помещении,

– плата за электрическую энергию, предоставленную потребителю **в жилом помещении** за расчетный период, определяется исходя из **рассчитанного среднемесячного объема потребления** электрической энергии потребителем-гражданином, определенного по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета по следующей формуле (в соответствии с п. 59 Правил предоставления коммунальных услуг):

,

где:

**m** – количество месяцев, прошедших с момента имеющих у Общества последних показаний прибора учета электрической энергии потребителя, при этом **m ≤ 3** месяца (для приборов учета, установленных в нежилых помещениях, принадлежащих потребителям-гражданам для случая выхода из строя прибора учета или окончания срока его эксплуатации – не более 2 месяцев (**m ≤ 2** месяца));

$k$  – наименьшее возможное количество месяцев, большее или равное 12, с момента предшествующего снятия показаний прибора учета по сравнению с месяцем  $i-m$ , на который у Общества имеются показания прибора учета потребителя ( $k \geq 12$  месяцев). Если период работы прибора учета составил менее года, то  $k$  рассчитывается исходя из условия, что месяц  $i-m-k$  является месяцем ввода в эксплуатацию прибора учета.

$W_{i-m,j}^P$  - показания индивидуального прибора учета электрической энергии потребителя в месяце  $i-m$ , при необходимости, дифференцированно по зонам суток или другим установленным законодательством Российской Федерации ставкам ( $j$ ). Если прибор учета вышел из строя, или закончен срок его эксплуатации – то дата выхода прибора учета из строя / истечения его эксплуатации (если возможно ее точно определить). Для случаев отсутствия ответа потребителя на повторное уведомление или 2-хкратного недопуска к расчетному прибору учета электрической энергии – дата составления акта об отказе в допуске к прибору учета;

$W_{i-m-k,j}^P$  - показания индивидуального прибора учета электрической энергии потребителя в месяце  $i-m-k$ , при необходимости, дифференцированно по зонам суток или другим установленным законодательством Российской Федерации ставкам ( $j$ ). Для случая ввода в эксплуатацию (возобновления после ремонта) прибора учета данное значение является начальным показанием прибора учета, зафиксированное в установленном порядке Обществом. Для случаев отсутствия ответа потребителя на повторное уведомление или 2-хкратного недопуска к расчетному прибору учета электрической энергии – дата проведения проверки.

- 6.4. По истечении указанного в п. 6.3 настоящего Порядка предельного количества расчетных периодов (3 месяца), за которые плата за электрическую энергию определяется по данным, предусмотренным данным пунктом, плата за электрическую энергию рассчитывается в соответствии с п. 2.2 настоящего Порядка исходя из нормативов потребления коммунальных услуг.
- 6.5. В отношении потребителей – юридических лиц, ИП, являющихся собственниками или пользователями **нежилых** помещений и рассчитывающихся с Обществом за электрическую энергию по нерегулируемым (свободным) ценам, объем потребленной электрической энергии рассчитывается в соответствии с Основными положениями и **Порядком применения расчетных способов для определения объемов потребленной электрической энергии** (Приложение № 8 к Стандарту качества обслуживания потребителей (покупателей) электрической



энергии). В отношении данной категории потребителей положения настоящего Порядка не применяются.

6.6. Плата за электрическую энергию, предоставленную на общедомовые нужды за расчетный период, определяется исходя из показаний общедомового (коллективного) прибора учета по принципам, изложенным в п. 6.2 – 6.4 настоящего Порядка для случая индивидуального прибора учета и в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка.

## **7. Особенности расчета потребленной электрической энергии в отдельных случаях**

7.1. При отсутствии индивидуального или общего (квартирного) прибора учета электрической энергии, используемых для подогрева холодной воды, объем потребления электрической энергии определяется исходя из нормативов потребления электрической энергии, установленных для потребителей, проживающих в жилых помещениях при отсутствии централизованного горячего водоснабжения.

7.2. Если жилым помещением, не оборудованным индивидуальным и (или) общим (квартирным) прибором учета электрической энергии, пользуются временно проживающие потребители, то размер платы за электрическую энергию, предоставленной в таком жилом помещении, рассчитывается исходя из числа постоянно проживающих и временно проживающих в жилом помещении потребителей. При этом в целях расчета платы за электрическую энергию потребитель считается временно проживающим в жилом помещении, если он фактически проживает в этом жилом помещении более 5 дней подряд.

Размер платы за электрическую энергию, предоставленной временно проживающим потребителям, рассчитывается исполнителем (ИКУ или Обществом) пропорционально количеству прожитых такими потребителями дней и оплачивается постоянно проживающим потребителем. Расчет размера платы за электрическую энергию, предоставленной временно проживающим потребителям, прекращается со дня, следующего за днем:

- ввода в эксплуатацию индивидуального и (или) общего (квартирного) прибора учета электрической энергии, предназначенного для учета потребления электрической энергии в жилом помещении, которым пользуются временно проживающие потребители;
- окончания срока проживания таких потребителей в жилом помещении, который указан в заявлении собственника или постоянно проживающего потребителя о пользовании жилым помещением временно проживающими потребителями, но не ранее даты получения такого заявления исполнителем (ИКУ или Обществом).

7.3. Если в ходе проводимой исполнителем (ИКУ или Обществом) проверки достоверности предоставленных потребителем сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и (или) проверки их состояния исполнителем (ИКУ или Обществом) будет установлено, что прибор учета находится в исправном состоянии, в том числе пломбы на нем не повреждены, но имеются расхождения между показаниям проверяемого прибора учета и объемом электрической энергии, который был предъявлен потребителем исполнителю (ИКУ или Обществу) и использован исполнителем (ИКУ или Обществом) при расчете размера платы за электрическую энергию за предшествующий проверке расчетный период, то исполнитель (ИКУ или Обществом) обязан произвести перерасчет размера платы за электрическую энергию и направить потребителю в сроки, установленные для оплаты электрической энергии за расчетный период, в котором исполнителем (ИКУ или Обществом) была проведена проверка, требование о внесении доначисленной платы за предоставленные потребителю коммунальные услуги либо уведомление о размере платы за коммунальные услуги, излишне начисленной потребителю. Излишне уплаченные потребителем суммы подлежат зачету при оплате будущих расчетных периодов.

Перерасчет размера платы должен быть произведен исходя из снятых исполнителем (ИКУ или Обществом) в ходе проверки показаний проверяемого прибора учета.

При этом, если потребителем не будет доказано иное, объем электрической энергии в размере выявленной разницы в показаниях считается потребленным потребителем в течение того расчетного периода, в котором исполнителем (ИКУ или Обществом) была проведена проверка.

7.4. При обнаружении несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым электрическим сетям исполнитель (ИКУ или Обществом) обязан незамедлительно устранить (демонтировать) такое несанкционированное подключение и произвести доначисление платы за электрическую энергию для потребителя, в интересах которого совершено такое подключение, за потребленные без надлежащего учета коммунальные услуги.

Доначисление размера платы в этом случае должно быть произведено исходя из объемов электрической энергии, рассчитанных как произведение мощности несанкционированно подключенного оборудования и его круглосуточной работы за период начиная с даты осуществления такого подключения, указанной в акте о выявлении несанкционированного подключения, составленном исполнителем (ИКУ или Обществом) с привлечением Общества (если акт составлен ИКУ), до

даты устранения исполнителем (ИКУ или Обществом) такого несанкционированного подключения.

В случае если несанкционированное подключение потребителя к внутридомовым электрическим сетям повлекло возникновение убытков у другого потребителя (потребителей), в том числе в виде увеличения начисленной ему (им) исполнителем и уплаченной им (ими) платы за электрическую энергию, то такой потребитель (потребители) вправе требовать в установленном гражданским законодательством Российской Федерации порядке возмещения причиненных ему (им) убытков с лица, которое неосновательно обогатилось за счет такого потребителя (потребителей).

При обнаружении исполнителем (ИКУ или Обществом) факта несанкционированного вмешательства в работу индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета, расположенного в жилом или нежилом помещении потребителя, повлекшего искажение показаний такого прибора учета, исполнитель (ИКУ или Общество) обязан прекратить использование показаний такого прибора учета при расчетах за электрическую энергию и произвести перерасчет размера платы за электрическую энергию для потребителя исходя из объемов электрической энергии, рассчитанных как произведение мощности присоединенных энергопринимающих устройств потребителя и его круглосуточной работы за период начиная с даты несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, указанной в акте проверки состояния прибора учета, составленном исполнителем (ИКУ или Обществом) с привлечением Общества (если акт составлен ИКУ), до даты устранения такого вмешательства.

Если дату осуществления несанкционированного подключения или вмешательства в работу прибора учета установить невозможно, то доначисление должно быть произведено начиная с даты проведения исполнителем (ИКУ или Обществом) предыдущей проверки, но не более чем за 6 месяцев, предшествующих месяцу, в котором выявлено несанкционированное подключение или вмешательство в работу прибора учета.