

## ИНФОРМАЦИЯ О СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

№ п/п	Основные действия сетевой организации при осуществлении обслуживания потребителей	Срок исполнения
1	Прием обращений потребителей с запросом справочной информации, предоставление ответа потребителю по вопросам:	В течение 15 дней со дня отправления обращения
1.1	осуществления технологического присоединения	
1.2	оказания услуг по передаче электрической энергии	
1.3	организации учета электрической энергии	
1.4	обслуживания потребителей	
1.5	контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики	
2	Прием обращений потребителей по вопросам консультации и предоставление ответа потребителю	В течение 15 дней со дня отправления обращения
3	Прием жалоб потребителей и предоставление ответа потребителю	В течение 30 дней со дня отправления обращения
4	Прием заявки/заявления на оказание услуг, в том числе:	В течение 1 дня со дня отправления обращения в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении
4.1	заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям	
4.2	заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета	
4.3	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета	
4.4	заявления на оборудование точки поставки приборами учета	
4.5	заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета	
5	Прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, хищении объектов электросетевого хозяйства	В течение 1 дня со дня отправления обращения
6	Прием показаний приборов учета электрической энергии	В течение 1 дня со дня отправления обращения
7	Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг	В течение 1 дня со дня отправления обращения
8	Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу	В течение 1 дня со дня отправления обращения
9	Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии	В течение 15 дней со дня отправления обращения
10	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы
11	Удаленный доступ к показаниям прибора учета по точкам учета электроэнергии потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных)	При запросе
12	Предоставление счета на оплату услуг (по технологическому присоединению для лиц с энергопринимающими устройствами максимальной мощностью до 670 кВт включительно с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств)	В течение 15 дней со дня отправления обращения
13	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	На постоянной основе
14.1	Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения	В течение 1 дня

14.2	Предоставление информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества электрической энергии, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства	В течение 15 дней со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней
------	--	---