

Паспорт оказания ООО «ЦК энерго» услуг по передаче электроэнергии конечным потребителям электрической энергии (мощности) на территории Московской области

Введение

Настоящий паспорт или стандарт (далее в тексте – Стандарт) разработан в соответствии с пунктом 3 «Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2004 года № 861.

В стандарте также учтены основные положения ГОСТ РФ 53368 – 2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии».

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к взаимодействию с конечными потребителями электрической энергии (мощности): населением, бюджетными и прочими потребителями, использующими электрическую энергию на собственные производственные или социально-бытовые нужды, - присоединенными к электрическим сетям ООО «ЦК энерго» на территории Московской области (далее Потребителями), при оказании им услуг по передаче электрической энергии (мощности).

2. Цели и задачи

Целями настоящего стандарта являются установление норм и правил взаимодействия ООО «ЦК энерго» с Потребителями, а также корпоративных требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия.

Стандарт устанавливает требования к процессам:

- взаимодействия с Потребителями при заключении договоров и оказании им услуг по передаче электрической энергии в соответствии с заключенными договорами;
- реагирования на обращения Потребителей, обеспечения "обратной связи";
- оценки степени удовлетворенности Потребителями качеством оказываемых ООО «ЦК энерго» услуг по передаче электроэнергии.

3. Требования к процессам взаимодействия с Потребителями.

3.1. Последовательность, содержание этапов взаимодействия с конечными Потребителями услуг и требования к этапам приведены в Таблице 1.

Таблица 1

Содержание этапа	Требования к этапу
Прием заявления на заключение договора (или доп. соглашения к действующему договору) оказания услуг по передаче электроэнергии	
Письменное обращение Потребителя в ООО «ЦК энерго» в целях заключения или пересмотра условий договора с предоставлением всех необходимых документов.	Получение и регистрация в течение одного рабочего дня с даты регистрации
Уведомление Потребителя о возможности заключения договора, либо о недостающих документах, необходимых для	Уведомление не позднее трех рабочих дней с даты регистрации обращения

заключения такого договора или доп. соглашения	
Направление Потребителю оформленного со стороны ООО «ЦК энерго» договора или дополнительного соглашения (либо уведомление об обоснованном отказе от заключения договора с приведением причин отказа	В течение 15 рабочих дней, не считая дня окончательной регистрации обращения (при предоставлении Потребителем всех недостающих документов для заключения договора или доп. соглашения).
Взаимодействие с потребителем в рамках действующего договора	
Направление Потребителю изменений (доп. соглашения) в условия действующего договора по инициативе сетевой организации с указанием причин внесения изменения	За 30 дней до предполагаемого срока начала действия новых условий договора.
Уведомление Потребителя о возможности изменения условий договора по обращению Потребителя, а при невозможности изменения условий договора - уведомление с обоснованием отказа от внесения изменений в договор с приведением причин отказа	В течение 15 рабочих дней, не считая дня регистрации письменного обращения Потребителя с обоснованием изменения условий договора
Предоставление Потребителю оформленного со стороны ООО «ЦК энерго» договора (дополнительного соглашения) по обращению Потребителя	В течение 15 дней с момента регистрации обращения Потребителя по изменению условий договора
Оперативное реагирование в целях устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электроэнергией Потребителя 3-й категории надежности	В приемлемо сжатые сроки в зависимости от обстановки, но не более 1 суток с начала возникновения перерыва.
Оперативное реагирование в целях устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электроэнергией Потребителя 2-й категории надежности	Не более минимального времени, необходимого для выезда оперативно-выездной бригады, но не более 6 часов с момента начала перерыва
Оперативное реагирование в целях устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией Потребителей различных категорий надежности в условиях чрезвычайных ситуаций (ураган, смерч, гололед, «развал» энергосистемы федерального уровня и т.п.)	В самые сжатые сроки во взаимодействии с органами МЧС, местными администрациями и привлеченными организациями
Письменное, в том числе с помощью электронных средств информации, уведомление Потребителя о плановых отключениях электроэнергии	В соответствии с условиями договора, но не менее, чем за 5 рабочих дней до предполагаемой даты планового отключения электроэнергии на границе балансового раздела сетей. Информационное сообщение должно содержать: - наименование организации; - виды работ, которые будут проведены; - причину проведения работ; - дату и время проведения работ; - сроки проведения работ; - должность, фамилию, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ; - номер контактного телефона
Проведение измерений по определению показателей качества электрической энергии на вводе у Потребителя с оформлением акта	
По обращению Потребителя	В течение не более 3 рабочих дней с даты обращения
Осуществление планового замера профиля нагрузок электропотребления у конечного Потребителя	Не реже двух раз в год, в характерные зимний и летний рабочие дни
Подготовка и предоставление Потребителям платежных документов на оплату услуг по передаче электрической энергии (мощности)	В соответствии с условиями заключенных договоров
Проведение сверки расчетов с оформлением акта и корректирующего счета	Не реже одного раза в год, если иное не оговорено условиями договора. Максимальный срок для

	подготовки корректирующего счета - три дня с момента составления и согласования сторонами акта сверки
Выдача технических условий на монтаж, реконструкцию или модернизацию расчетных приборов учета (или АСКУЭ) на границе балансовой принадлежности сетей, по обращению Потребителя	В течение 15 рабочих дней, с даты регистрации обращения от Потребителя
Проведение ремонта (замены) приборов учета, находящихся на балансе ООО «ЦК энерго» при выявлении их неисправности	В течение 5 рабочих дней с даты обнаружения или с даты регистрации обращения Потребителя о подозрении на неисправность
Организация работы с Потребителями 3-й категории надежности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения ими обязательств по договору оказания услуг по передаче электроэнергии	
Уведомление Потребителя о возможном ограничении снабжения электрической энергией при наличии задолженности в оплате электрической энергии за один расчетный период, установленный договором, в случае неуплаты задолженности до истечения второго расчетного периода	Уведомление должно быть вручено в письменном виде под расписку или направлено заказным письмом (с уведомлением о вручении) Потребителю не позднее, чем за сутки до предполагаемого часа и даты начала ограничения.
Уведомление потребителя о возможном прекращении снабжения электрической энергией по истечении пяти дней при неуплате задолженности после введения ограничения снабжения электрической энергией	Уведомление должно быть вручено в письменном виде под расписку или направлено заказным письмом (с уведомлением о вручении) с доставкой Потребителю за пять дней до часа и даты намеченного полного отключения электрической энергии
Восстановление схемы подачи электроэнергии после оплаты задолженности за оказанные услуги по передаче	Не позднее 3-х часов с момента предоставления руководителю филиала ООО «ЦК энерго» платежных документов, подтверждающих произведенную оплату задолженности
Организация работы с Потребителями 1-й и 2-й категорий надежности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения ими обязательств по договору оказания услуг	
Уведомление Потребителя об ограничении снабжения электрической энергией до технологической брони электроснабжения, при наличии задолженности в оплате услуг по передаче энергии за два и более расчетных периода	Уведомление должно быть вручено в письменном виде под расписку или направлено заказным письмом (с уведомлением о вручении) Потребителю за 15 дней до часа и даты предполагаемого ограничения до технологической брони электроснабжения Потребителя, установленной договором
Уведомление Потребителя об ограничении снабжения электрической энергией вплоть до аварийной брони электроснабжения (при ее наличии в договоре), а при ее отсутствии – до полного прекращения передачи электроэнергии	Уведомление должно быть вручено в письменном виде под расписку или направлено заказным письмом (с уведомлением о вручении) с гарантированной доставкой потребителю не позднее, чем за трое суток до ограничения/отключения электрической энергии
Возобновление нормальной схемы снабжения электрической энергией Потребителя в соответствии с договором	Не позднее 3-х часов с момента предоставления руководителю филиала ООО «ЦК энерго» платежных документов, подтверждающих произведенную оплату задолженности
Считывание показаний расчетных приборов учета при установке их на объектах у Потребителей	
При наличии автоматизированной системы расчетного учета электроэнергии у Потребителя, зафиксированной в договоре	Уведомления Потребителя о считывании показаний за расчетный период не требуется. Порядок передачи показаний расчетных счетчиков и/или распечаток системы учета устанавливается договором
При отсутствии у Потребителя автоматизированной системы коммерческого учета	Уведомление Потребителя о предстоящем считывании показаний расчетных счетчиков представителем ООО «ЦК энерго» (или ее агента), с участием ответственного представителя Потребителя.

	<p>Считывание производится в одни и те же даты и часы по окончании каждого расчетного месяца, но реже одного раза в квартал, если иное не оговорено условиями договора.</p> <p>Представитель ООО «ЦК энерго» должен:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставить: <ul style="list-style-type: none"> - удостоверение (фото, наименование организации, инициалы, фамилию, должность, печать); - наряд – задание на производство работы, подписанный руководителем ООО «ЦК энерго» или его заместителем. 2. Провести визуальный осмотр приборов учета и проверить их исправность и целостность пломб. 3. Зафиксировать показания всех расчетных приборов учета. 4. Составить акт о показаниях расчетных приборов учета, который должен содержать: <ul style="list-style-type: none"> - полное наименование и адрес Потребителя; - номера, типы, масштабные коэффициенты счетчиков в точках расчетного учета, установленных договором; - дату, время; - показания переносного образцового счетчика в той или иной точке учета (при необходимости проверки исправности расчетного счетчика); - выявленные нарушения; - примечания. 5. При выявлении нарушений в содержании приборов учета, составить акт о безучетном потреблении электрической энергии в конкретной точке учета и у Потребителя в целом. 6. Заверить акт подписями, своей и ответственного представителя Потребителя.
<p>Передача показаний расчетных приборов или автоматизированных систем учета электроэнергии от Потребителей</p>	
<p>Передача показаний Потребителем в ООО «ЦК энерго», по согласованию сторон, зафиксированному в договоре, может быть произведена любыми удобными для сторон способами, в т.ч. посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> - средств Интернета (E-mail, личный кабинет); - факсимильной связи; - почтовыми отправлениями с гарантированной доставкой (фельдъегерская почта); - с нарочным 	<p>В рабочее время</p>
<p>Информирование Потребителя о задолженности по оплате услуг по передаче электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора</p>	
<p>Информирование Потребителей – юридических лиц о просроченной задолженности по оплате услуг или об изменениях тарифов и/или общих норм и правил оказания услуг осуществляется незамедлительно с момента публикаций официальной информации посредством рассылки сообщений с помощью:</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-mail; - SMS; - телефонной связи; - факсимильной связи,- <p>Информирование Потребителей - физических лиц по вопросам погашения просроченной задолженности осуществляется путем направления писем заказной почтой с уведомлением о вручении, а по вопросам общего правового характера – путем публикаций в местных средствах массовой информации на территории обслуживания филиалов</p>	<p>Кроме праздничных и воскресных дней, в рабочее время</p> <p>По вопросам погашения просроченной задолженности – в первой половине месяца, следующего за очередным расчетным периодом, в других случаях - не позднее чем через 7 дней после опубликования официальной правовой информации общего характера, изменяющей условия договора.</p>
<p>Информирование Потребителей, органов местного самоуправления и районных администраций о причинах плановых и внеплановых перерывов в электроснабжении</p>	

<p>Информирование осуществляется персоналом Оперативно-диспетчерских служб филиалов ООО «ЦК энерго» посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефонной связи; - E-mail; - факсимильной связи; - телефонной связи 	<p>Незамедлительно - по мере обращения Потребителей; При возникновении внеплановых перерывов в электроснабжении большого числа Потребителей - инициативное информирование ответственных дежурных лиц в администрациях муниципальных образований о причинах и предполагаемых сроках ликвидации аварий</p>
--	--

3.2. Предоставление Потребителям информации ООО «ЦК энерго» осуществляет через очные, заочные и интерактивные каналы в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений Потребителей.

3.3. Для организации интерактивного взаимодействия с Потребителями (через веб-сайт ООО «ЦК энерго») используется наиболее современное и универсальное в данное время программное обеспечение на рынке программных продуктов РФ.

3.4. Предоставляемая Потребителям через веб-сайт информация состоит из основных блоков:

- справочная информация;
- оперативная информация.

3.5. К справочной информации относятся:

- законодательные и иные нормативные правовые акты;
- перечни документов, требуемых для заключения и исполнения договоров об оказании услуг по передаче электроэнергии;
- образец примерного договора об оказании услуг;
- место расположения обособленных подразделений и Центрального аппарата ООО «ЦК энерго», график (режим) работы, номера телефонов, адреса их веб-сайтов и электронной почты (при наличии);
- порядок информирования о ходе исполнения принятых организацией на себя обязательств перед Потребителем;
- настоящий стандарт организации.

3.6. К оперативной информации относится информация:

- о выставляемых счетах за оказанные услуги с расшифровкой объемов оказанных фактически услуг;
- о наличии у Потребителей просроченной задолженности за оказанные услуги;
- о принимаемых к Потребителям мерах по погашению задолженности, в том числе по ограничениям или отключениям электроэнергии;
- об изменении тарифов на передачу электроэнергии или общих правил предоставления услуг.

3.7. ООО «ЦК энерго» обеспечивает защиту персональных данных Потребителя.

3.8. ООО «ЦК энерго» организует обратную связь с Потребителями, которая осуществляется путем очного, заочного и интерактивного рассмотрения:

- устных и письменных обращений Потребителей;
- телефонных обращений;
- факсимильных сообщений;
- почты;
- электронной почты.

3.10. Для предоставления ответа Потребителю должен быть использован указанный Потребителем способ, если законодательством Российской Федерации не предусмотрено иное.

4. Требования к процессам обслуживания при взаимодействии персонала ООО «ЦК энерго» с Потребителями

4.1. Очное обслуживание

4.1.1. Очное обслуживание осуществляют следующие специалисты ООО «ЦК

энерго»

- первичное – лицо, за которым закреплены соответствующие функции на выделенном для приема Потребителей рабочем месте;

- рабочее – посещение Потребителем назначенного руководством ответственного специалиста ООО «ЦК энерго» в согласованное участниками встречи время.

4.2. Заочное обслуживание

4.2.1. Заочное обслуживание Потребителей осуществляется посредством использования:

- телефонной связи;
- почтовой переписки и передачи факсимильных сообщений.

4.2.2. Обслуживание Потребителей с использованием телефонной связи в ООО «ЦК энерго» включает в себя регистрацию и обработку телефонного вызова специалистом, который использует установленный перечень вопросов для самостоятельного ответа и типовые ответы. Оператор сразу предупреждает Потребителя о записи телефонного разговора. В случае поступления сложного запроса оператор связывается с ведущим специалистом ООО «ЦК энерго» по проблеме, уточняет у него порядок и сроки подготовки ответа и сообщает эту информацию Потребителю либо связывает Потребителя непосредственно со специалистом организации.

4.2.3. При необходимости Потребителю оператором может быть предоставлена возможность предварительной записи на прием к специалисту или руководителю ООО «ЦК энерго».

4.2.4. Обслуживание путем почтовой переписки включает регистрацию писем специалистом по делопроизводству канцелярии ООО «ЦК энерго», получение резолюций на них профильного заместителя генерального директора, направление писем ответственным исполнителям, контроль за своевременной подготовкой ответов, регистрация и направление ответов Потребителям.

4.2.5. Письменный ответ, направляемый Потребителю должен содержать контактные данные непосредственного исполнителя.

4.2.6. Максимальные показатели средней и предельной продолжительности взаимодействия при заочном обслуживании Потребителей приведены в Таблице 3.

Таблица 3

Форма взаимодействия	Наименование показателя продолжительности взаимодействия	Предельное значение показателя, мин.
Телефонное обслуживание Потребителя оператором	Время ожидания ответа	40 с
	Запрос и поиск информации о клиенте	45 с
	Предоставление информации по запросу	5 мин
	Постобработка обращения	5 мин
Телефонное обслуживание Потребителя специалистом	Соединение со специалистом	40 с
	Предоставление информации специалистом	5 мин
Обработка обращений, полученных по почте	Регистрация, классификация обращений и передача обращения руководству и затем назначенному для подготовки ответа специалисту	В течение одного рабочего дня с даты получения
Подготовка ответа	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 10 дней

специалистом		
Специалист по делопроизводству канцелярии по ходатайству ответственного исполнителя с разрешения автора резолюции	Продление рассмотрения обращения при наличии оснований	В зависимости от сложности вопроса, но не более 10 дней

4.3. Интерактивное обслуживание

4.3.1. Интерактивное обслуживание осуществляется через веб-сайт ООО «ЦК энерго» с помощью Интернет-приемной с помощью общения с Потребителями посредством электронной почты;

4.3.2. Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и ответы в соответствующем разделе Интернет-приемной.

4.3.3. Потребитель также может получить ответ на интересующий его вопрос путем направления запроса администратору Интернет-приемной.

4.3.4. После поступления запроса администратор отправляет на указанный адрес электронной почты Потребителя уведомление о том, что запрос получен и ответ на него будет отправлен Потребителю в течение не более 1-2 рабочих дней с момента уведомления.

4.3.5. Показатели предельной продолжительности интерактивного взаимодействия с Потребителями приведены в Таблице 4.

Таблица 4

Форма взаимодействия	Наименование показателя продолжительности взаимодействия	Рекомендуемое предельное значение показателя
Интернет-приемная	Обновление информации в случае изменения	Не более одного дня
Обработка электронных обращений специалистом организации	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более трех дней для вопроса, обращения, не более 14 дней для ответа на обращение (жалобу)

5. Порядок рассмотрения обращений Потребителей (жалоб на качество обслуживания или на отсутствие информации).

5.1. Обращения Потребителей, как письменные, так и поступившие в электронном виде, и ответы на них, с соблюдением мер защиты персональных данных Потребителей, регистрируются, соответственно, специалистом по делопроизводству канцелярии или администратором Интернет-приемной ООО «ЦК энерго». При регистрации обращений в едином реестре администратором им присваиваются идентификационные номера.

5.2. Производственно – техническая служба ООО «ЦК энерго» периодически анализирует реестр поступивших обращений и принятых по ним мер с целью выявления повторяющихся причин обращений и организации принятия организационно-технических мероприятий по их устранению, осуществляет мониторинг удовлетворенности Потребителей качеством обслуживания

5.3. Целями мониторинга являются оценки показателей степени удовлетворенности Потребителей следующими сторонами деятельности организации по передаче электроэнергии:

- количество обращений за отчетный период с жалобами на качество напряжения на границах балансового раздела электрических сетей ООО «ЦК энерго» с Потребителями (в сопоставлении с данными за аналогичный предыдущий период);

- количество обращений от Потребителей с жалобами на состояние расчетного учета электроэнергии (мощности) у Потребителей, а также систем сбора и обработки показаний расчетных приборов и автоматизированных систем коммерческого учета электроэнергии (АСКУЭ);

- сроки прохождения вопросов, обращений и ответов на них, согласований проектов договоров, разногласий по ним и дополнительным соглашениям к договорам оказания услуг по передаче электроэнергии;

- отзывы о репутации ООО «ЦК энерго» в местных администрациях, бизнес – сообществе Московской области (СРО и т. п.), местных и областных СМИ.