

Утверждаю :
Генеральный директор
АО «Протон»
В.В. Меньшов

19 августа 2014г.

Сборник паспортов услуг (процессов)
согласно Единым стандартам качества обслуживания
сетевой организацией потребителей услуг
АО «Протон»

Информация, раскрываемая в соответствии с подпунктом «и» пункта 11 «Стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии» (утв. постановлением Правительства РФ от 21.04.2004 № 24 с изменениями, внесенными постановлением Правительства РФ от 26.07.2013 № 630)

Оглавление

№ п/п	Вид услуги
1	Снятие контрольных показаний приборов учета
2	Информирование потребителя о введении ограничения режима потребления в целях предотвращения или ликвидации аварийных ситуаций
3	Информирование потребителя о введении ограничения режима потребления в целях проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства
4	Составление и корректировка актов согласования технологической и (или) аварийной брони
5	Полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии в случае не выполнения потребителем договора энергоснабжения в части оплаты за потребленную электроэнергию.
6	Технологическое присоединение к электрическим сетям

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Снятие контрольных показаний приборов учета

Потребитель: юридические лица

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

Условия оказания услуг (процесса): наличие договора энергоснабжения

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Формирование маршрута	Условие этапа – наличие договора энергоснабжения. Содержание этапа – формирование сетевой организацией реестров потребителей для проведения контрольного съема по результатам составления баланса.			Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 и
2.	Визуальный осмотр узла учета потребителя перед снятием контрольных показаний прибора учета	Условие этапа – осуществление потребителем допуска сотрудника сетевой организации к расчетному прибору учета. Содержание этапа: 1. Допуск к узлу учета электроэнергии. 2. Проверка наличия и целостности пломб сетевой организации и поверителя на приборах учета 3. Проверка правильности вращения счетного механизма или наличия мерцания индикатора. 4. Проверка целостности кожуха электросчетчика. 5. Проверка целостности электропроводки к счетчику.	Визуально	В день проведения снятия контрольных показаний приборов учета	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 и 06.05.2011 №354

3.	Проведение снятия контрольных показаний приборов учета	Условие этапа – отсутствие нарушений при визуальном осмотре узла учета потребителя. Содержание этапа: Заполнение бланка Акта контрольного съема показаний приборов расчетного учета электрической энергии с указанием №договора, наименования потребителя, данных электросчетчика и показаний или занесение показаний в ведомость контрольного съема.	Письменно. Акт контрольного съема показаний приборов расчетного учета электрической энергии или ведомость контрольного съема показаний приборов учета.	В день проведения снятия контрольных показаний приборов учета	
----	--	--	--	---	--

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

информирование потребителя о введения ограничения режима потребления в целях предотвращения или ликвидации аварийных ситуаций

Потребитель: Все потребители

Порядок определения стоимости услуг (процесса): оплата не предусмотрена

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

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Разработка графиков аварийного ограничения	Определение объемов, места и времени действия ограничения	Письменно, утвержденные сетевой организацией	Не позднее чем за 10 дней до начала очередного периода (период с 1 октября текущего года по 30 сентября следующего года)	п. 39 Правил полного и (или) (частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.05. 2012 № 442
2.	Доведение графиков до сведения потребителей	Направление графиков потребителям	Письменное согласование графиков	согласно договору электроснабжения со сбытовой организацией	
3.	Введение ограничения по графикам ограничения	1. Уведомление потребителя о необходимости ограничить потребление электрической энергии	Письменно, уведомлением заранее перед ограничением		

	режима потребления (мощности) (все потребители)	(мощности). 2. Потребитель самостоятельно выполняет технические (технологические) мероприятия, обеспечивающие снижение потребления в объемах и в периоды суток, которые указаны в уведомлении.			
4.	Введение ограничения по графикам временного отключения (потребители За исключением потребителей с аварийной броней).	Отключение фидеров потребителей согласно графика временного отключения.	Без уведомления предварительно, но с незамедлительным уведомлением после проведения отключения		
5.	Введение аварийного ограничения (отключения)	Ограничение (отключение) потребителей в случае возникновения (угрозы возникновения) аварийных электроэнергетических режимов	Без согласования с потребителем при необходимости принятия неотложных мер		п. 34 Правил полного и (или) (частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.05. 2012 N 442

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
информирование потребителя о введения ограничения режима потребления
в целях проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства

Потребитель: Все потребители

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

Условия оказания услуг (процесса): необходимость проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Введение режима ограничения для проведения плановых ремонтных или профилактических работ	Уведомление потребителя непосредственно	Письменно, уведомление	Предварительно до введения режима ограничения, согласно графикам проведения ремонтных работ	Правила полного и (или) (частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 N 442

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

составление и корректировка актов согласования технологической и (или) аварийной брони

Потребители: Потребители, ограничение режима потребления электрической энергии (мощности) которых может привести к возникновению угрозы жизни и здоровью людей, экологической безопасности, безопасности государства и (или) необратимому нарушению непрерывных технологических процессов, в том числе потребитель электрической энергии, частичное или полное ограничение режима потребления электрической энергии (мощности) которого может привести к экономическим, экологическим, социальным последствиям, относящийся к категориям, определенным в приложении к Правилам полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии.

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

Условия оказания услуг (процесса): по заявлению потребителя

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Получение от потребителя проекта акта согласования технологической и (или) аварийной брони	Регистрация полученного проекта акта с присвоением входящего номера.	Письменно в оригинал акта в 3-х экз.	При обращении	
2.	Рассмотрение полученного проекта акта согласования технологической и (или) аварийной брони	1. Проверка представленных сведений. 2. Подписание акта согласования технологической и (или) аварийной брони. 3. Уведомление потребителя о готовности акта посредством телефонной связи.		10 дней с даты получения проекта акта	п. 31 (4) «Правил недискриминационного доступа по передаче электрической энергии и оказания этих услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004

					№ 861.
3.	Передача акта потребителю	1. Выдача потребителю акта или замечаний по нему	Отправка почтой или передача представителю потребителя в 2 экз.	В течение 1 рабочего дня со дня подписания акта или при обращении	

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии в случае не выполнения потребителем договора энергоснабжения в части оплаты за потребленную электроэнергию

Потребитель: юридические и физические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): согласно действующим прейскурантам

Условия оказания услуг (процесса): наличие уведомления на ограничение режима потребления электрической энергии от сбытовой организации.

Порядок оказания услуг (процесса):

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Поступление уведомления на ограничение режима потребления электрической энергии от сбытовой организации	1. Проверка правильности заполнения уведомления – заявки. 2. Принятие и регистрация уведомления – заявки. 3. Выдача распоряжения на производство работ.	Письменная за подписью ответственного лица сбытовой организации	Не менее 10 дней до заявляемой даты введения ограничения режима потребления	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)
2.	Производство работ по ограничению режима потребления	1. Доставка бригады 2. Проверка схемы подключения. 3. Производство работ по ограничению		Согласно сроку, указанному в уведомлении на ограничение	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)
3.	Окончательное оформление документов	1. Составление акта ограничения 2. Передача сбытовой организации акта ограничения	Письменная, за подписью ответственного лица.	В течение 1 рабочего дня со дня подписания акта	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)
4.	Расчет со сбытовой организацией за выполненные работы	1. Подготовка акта выполненных работ и счета – фактуры и передача в сбытовую организацию	Письменная, за подписью ответственного лица	В месяце, следующем за расчетным	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями)

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации:

Услуга (процесс): технологическое присоединение к электрическим сетям

№ этапа	Наименование этапа технологического присоединения	Категории заявителей					6
		1	2	3	4	5	
		Физические лица в целях технологического присоединения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств), которые используются для бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и электроснабжение которых предусматривается по одному источнику	Юридические лица или индивидуальные предприниматели в целях технологического присоединения по одному источнику электроснабжения энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых составляет до 150 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств)	Юридические лица или индивидуальные предприниматели, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых составляет свыше 150 кВт и менее 670 кВт	Заявители, присоединяющие энергопринимающие устройства максимальной мощностью свыше 670 кВт	Заявители в целях временного технологического присоединения принадлежащих им энергопринимающих устройств	

1.	Рассмотрение заявки на технологическое присоединение	в течение 2 дней с даты получения					
1.1.	Уведомление заявителя об отсутствии необходимых сведений или документов	в течение 5 рабочих дней с даты получения заявки					
2.	Подготовка проекта договора и технических условий технологического присоединения и направление их заявителю	в течение 15 дней со дня получения заявки, либо недостающих сведений	в течение 15 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений	в течение 30 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений*	в течение 30 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений*	в течение 15 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений	в течение 30 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений*
2.1.	Согласование с системным оператором технических условий технологического присоединения	-	-	-	15 дней со дня получения проекта технических условий для энергопринимающих устройств с Рмакс более 5 МВт**	-	
2.2.	Направление заявления об установлении платы за технологическое присоединение по индивидуальному проекту с одновременным уведомлением заявителя	-	-	в течение 30 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений***	в течение 30 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений***	-	в течение 30 дней со дня получения заявки либо недостающих сведений

							ний***
2.3.	Утверждение размера платы по индивидуальном проекту регулирующим органом	-	-	не более 45 рабочих дней с даты принятия заявления	не более 45 рабочих дней с даты принятия заявления	-	не более 45 рабочих дней с даты принятия заявления
3.	Выполнение сторонами обязательств по договору с учётом нижеследующих мероприятий:	в течение бмесяцев с момента заключения договора при условии готовности объектов заявителя****	в течение 6 месяцев с момента заключения договора при условии готовности объектов заявителя****	в течение 1 года с момента заключения договора при условии готовности объектов заявителя	в течение 1 года (или 2-х лет), если иные сроки не предусмотрены соответствующей инвестиционной программой или соглашением сторон (но не более 4 лет), при условии готовности объектов заявителя.	в течение 15 рабочих дней с момента заключения договора при условии готовности объектов заявителя	в зависимости от категории энергопринимающего устройства
3.1.	Подтверждение сетевой организацией соответствия проекта строительства/реконструкции объектов заявителя выданным техническим условиям	в течение 10 дней с момента получения проектной документации			в течение 10 дней с даты получения проектной документации*****	не более 10 дней с даты получения проектной документации	не более 10 дней с даты получения проектной документации

				ции	ции
3.2.	Проверка выполнения заявителем технических условий с оформлением акта о выполнении ТУ (в том числе оформление акта осмотра (обследования) присоединяемых энергопринимающих устройств для категорий заявителей 1-3, 5), составление акта об осмотре приборов учета, акта разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности	В течение 15 рабочих дней со дня уведомления заявителем сетевой организации о выполнении им технических условий			
3.3.	Фактическое присоединение энергопринимающих устройств заявителя к электрическим сетям, подача напряжения и мощности	Не позднее 3 рабочих дней со дня проведения осмотра (обследования) присоединяемых энергопринимающих устройств, с соблюдением срока, установленного пунктом 3 настоящего паспорта			
3.4.	Оформление и подписание Акта о технологическом присоединении	Не позднее 5 рабочих дней со дня осуществления фактического присоединения энергопринимающих устройств заявителя к электрическим сетям	Не позднее 5 рабочих дней со дня осуществления фактического присоединения энергопринимающих устройств заявителя к электрическим сетям	Не позднее 5 рабочих дней со дня осуществления	Не позднее 5 рабочих дней со дня осуществления

3.5.	Оформление и подписание Акта оказания услуг		Не позднее 3 рабочих дней со дня получения сетевой организацией подписанного заявителем Акта о технологическом присоединении	ния фактического присоединения энергопринимающих устройств заявителя к электрическим сетям	ния фактического присоединения энергопринимающих устройств заявителя к электрическим сетям
------	---	--	--	--	--

* Сроки могут быть увеличены в следующих случаях:

1. При осуществлении технологического присоединения по индивидуальному проекту сетевая организация направляет для подписания заполненный и подписанный ею проект договора в 2 экземплярах и технические условия как неотъемлемое приложение к договору в течение 5 дней со дня утверждения размера платы за технологическое присоединение уполномоченным органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов.

2. При необходимости согласования технических условий с системным оператором, указанный срок по инициативе сетевой организации может быть увеличен на срок согласования технических условий с системным оператором. При этом сетевая организация направляет заявителю для подписания заполненный и подписанный ею проект договора в 2 экземплярах и технические условия как неотъемлемое приложение к договору, согласованные с системным оператором, не позднее 3 рабочих дней со дня их согласования с системным оператором.

** 1. Системный оператор рассматривает заявку и осуществляет согласование проекта технических условий на технологическое присоединение в отношении присоединяемых объектов по производству электрической энергии, установленная генерирующая мощность которых превышает 5 МВт или увеличивается на 5 МВт и выше, а также присоединяемых объектов электросетевого хозяйства, максимальная мощность которых превышает 5 МВт или увеличивается на 5 МВт и выше, и энергопринимающих устройств, максимальная мощность которых превышает 5 МВт или увеличивается на 5 МВт и выше, в течение 15 дней со дня получения проекта технических условий от сетевой организации.

2. При необходимости согласования технических условий с системным оператором в случае, предусмотренном абзацем четвертым пункта 21 Правил технологического присоединения, указанный срок по инициативе сетевой организации может быть увеличен на срок согласования технических условий с системным оператором. В этом случае заявитель уведомляется об увеличении срока и дате его завершения. При этом сетевая организация направляет заявителю для подписания заполненный и подписанный ею проект договора в 2 экземплярах и технические условия как неотъемлемое приложение к договору, согласованные с системным оператором, не позднее 3 рабочих дней со дня их согласования с системным оператором.

*** В случае необходимости расчета стоимости договора об осуществлении технологического присоединения по индивидуальному проекту.

**** В случае технологического присоединения к сетям до 20 кВ включительно, если расстояние от сетей необходимо-го класса напряжения до границ участка заявителя составляет не более 300 метров в городах .

***** В случае если технические условия подлежат согласованию с соответствующим субъектом оперативно-диспетчерского управления, срок подтверждения соответствия представленной документации требованиям техниче-ских условий увеличивается до 25 дней.