



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 37834

от 30 июня 2015

**Министерство энергетики  
Российской Федерации**  
(Минэнерго России)

**П Р И К А З**

6 апреля 2015 г.

№ 214

Москва

**О внесении изменений в Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. № 186**

В соответствии с пунктом 2 постановления Правительства Российской Федерации от 17 февраля 2014 г. № 119 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации в целях совершенствования определения показателей надежности и качества услуг по передаче электрической энергии» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 8, ст. 815) **п р и к а з ы в а ю:**

Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. № 186 (зарегистрирован Минюстом России 18 июня 2014 г., регистрационный № 32761).

Министр



А.В. Новак

УТВЕРЖДЕНЫ  
приказом Минэнерго России  
от «06» 04 2015 г. № ~~217~~

**ИЗМЕНЕНИЯ,**  
**которые вносятся в Единые стандарты качества обслуживания**  
**сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций,**  
**утвержденные приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. № 186**

1. Абзац первый пункта 8 изложить в следующей редакции:

«8. Сетевая организация раскрывает в соответствии со Стандартами раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 4, ст. 282; 2005, № 7, ст. 560; 2009, № 17, ст. 2088; 2010, № 33, ст. 4431; 2011, № 45, ст. 6404; 2012, № 4, ст. 505; № 23, ст. 3008; 2013, № 27, ст. 3602; № 31, ст. 4216; № 36, ст. 4586; № 50, ст. 6598; 2014, № 8, ст. 815; № 9, ст. 907, 919; № 19, ст. 2416; № 25, ст. 3311) (далее – Стандарты раскрытия информации), следующую информацию о паспортах услуг (процессов):».

2. Пункт 10 дополнить:

абзацем следующего содержания:

«Сетевая организация в соответствии со Стандартами раскрытия информации обеспечивает раскрытие информации о качестве обслуживания потребителей услуг сетевой организации за предшествующий год согласно приложению № 7 к настоящим Единым стандартам на официальном сайте сетевой организации или на ином официальном сайте в сети Интернет, определяемом Правительством Российской Федерации.».

сноской следующего содержания:

«\* В соответствии с пунктом 11(б) Стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничного рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2004 г. № 24.».

3. Абзац первый пункта 15 изложить в следующей редакции:

«15. Сетевая организация размещает не менее одного центра обслуживания потребителей услуг в муниципальных образованиях (муниципальных районах, городских округах) численностью населения не менее двухсот тысяч человек и в административных центрах субъектов Российской Федерации в случае, если количество потребителей услуг сетевой организации, энергопринимающие устройства которых непосредственно присоединены к сетям сетевой организации, в таких муниципальных образованиях (муниципальных районах, городских округах) и административных центрах субъектов Российской Федерации составляет не менее пятидесяти тысяч человек. В иных случаях сетевая организация размещает пункты обслуживания потребителей.».

4. Изложить раздел 12 приложения № 5 в следующей редакции:

«	12	Предоставление счетов на оплату услуг по технологическому присоединению	Личный кабинет потребителя	В течение 15 дней со дня отправления обращения	».
---	----	---	----------------------------	--	----

5. Дополнить приложением № 7 следующего содержания:

«Приложение № 7  
к Единым стандартам качества  
обслуживания сетевыми  
организациями потребителей услуг  
сетевых организаций

**Информация о качестве обслуживания потребителей услуг**

за \_\_\_\_\_ год

(наименование сетевой организации)

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее – потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

1.2. Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме.

1.3. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее – ВЛ) и кабельных линий (далее – КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному, заполняется в произвольной форме.

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации с разбивкой по уровням напряжения и по типам оборудования, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному, заполняется в произвольной форме и выражается в процентах по отношению к нормативному сроку службы объектов.

## 2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		N-1	N (текущий год)	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIDI}$ )			
1.1	ВН (110 кВ и выше)			
1.2	СН1 (35-60 кВ)			
1.3	СН2 (1-20 кВ)			
1.4	НН (до 1 кВ)			
2	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ( $P_{SAIFI}$ )			
2.1	ВН (110 кВ и выше)			
2.2	СН1 (35-60 кВ)			
2.3	СН2 (1-20 кВ)			
2.4	НН (до 1 кВ)			
3	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $P_{SAIDI, план}$ )			
3.1	ВН (110 кВ и выше)			
3.2	СН1 (35-60 кВ)			
3.3	СН2 (1-20 кВ)			
3.4	НН (до 1 кВ)			
4	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (смежной сетевой организации, иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) ( $P_{SAIFI, план}$ )			
4.1	ВН (110 кВ и выше)			
4.2	СН1 (35-60 кВ)			
4.3	СН2 (1-20 кВ)			
4.4	НН (до 1 кВ)			
5	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			
5.1	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки			



2.3. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

2.4. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся качества оказания услуг по передаче электрической энергии, заполняется в произвольной форме.

### 3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии невостробованной мощности (мощности, определяемой как разность между трансформаторной мощностью центров питания и суммарной мощностью энергопринимающих устройств, непосредственно (или опосредованно) присоединенных к таким центрам питания, и энергопринимающих устройств, в отношении которых имеются заявки на технологическое присоединение) для осуществления технологического присоединения в отчетном периоде, а также о прогнозах её увеличения с разбивкой по структурным единицам сетевой организации и по уровням напряжения на основании инвестиционной программы такой организации, заполняется в произвольной форме.

3.2. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде, заполняется в произвольной форме.

3.3. Прочая информация, которую сетевая организация считает целесообразной для включения в отчет, касающаяся предоставления услуг по технологическому присоединению, заполняется в произвольной форме.

3.4. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации.















## 4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

№ офиса обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы	Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде	Среднее время обслуживания потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать названия организаций)
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11
1									
2									

## 4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

№	Наименование	Единица измерения
1	Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона
2	Общее число телефонных вызовов от потребителя по выделенным номерам телефонов	единицы
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматической системой интерактивного голосового меню	единицы
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 4.1 Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

4.5. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций.

4.6. Мероприятия, направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территориях других государств в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 2, ст. 161; № 19, ст. 2023; 2001, № 1, ст. 2; № 33, ст. 3427; № 53, ст. 5030; 2002, № 30, ст. 3033; № 48, ст. 4743; № 52, ст. 5132; 2003, № 19, ст. 1750; 2004, № 19, ст. 1837; № 25, ст. 2480; № 27, ст. 2711; № 35, ст. 3607; № 52, ст. 5038; 2005, № 1, ст. 25; № 19, ст. 1748; № 52, ст. 5576; 2007, № 43, ст. 5084; 2008, № 9, ст. 817; № 29, ст. 3410; № 30, ст. 3609; № 40, ст. 4501; № 52, ст. 6224; 2009, № 18, ст. 2152; № 26, ст. 3133; № 29, ст. 3623; № 30, ст. 3739; № 51, ст. 6148; № 52, ст. 6403; 2010, № 19, ст. 2287; № 27, ст. 3433; № 30, ст. 3991; № 31, ст. 4206; № 50, ст. 6609; 2011, № 45, ст. 6337; № 47, ст. 6608; 2012, № 43, ст. 5782; 2013, № 14, ст. 1654; № 19, ст. 2331; № 27, ст. 3477; № 48, ст. 6165; 2014, № 23, ст. 2930; № 26, ст. 3406; № 52, ст. 7537; 2015, № 14, ст. 2008), матери-одиночки, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним категории граждан в соответствии с Законом Российской Федерации от 15.05.1991 № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, № 21, ст. 699; Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 32, ст. 1861; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4561; 1996, № 51, ст. 5680; 1997, № 47, ст. 5341; 1998, № 48, ст. 5850; 1999, № 16, ст. 1937; № 28, ст. 3460; 2000, № 33, ст. 3348; 2001, № 1, ст. 2; № 7, ст. 610; № 33, ст. 3413; 2002, № 30, ст. 3033; № 50, ст. 4929; № 53, ст. 5030; 2002, № 52, ст. 5132; 2003, № 43, ст. 4108; № 52, ст. 5038; 2004, № 18, ст. 1689; № 35, ст. 3607; 2006, № 6, ст. 637; № 30, ст. 3288; № 50, ст. 5285; 2007, № 46, ст. 5554; 2008, № 9, ст. 817; № 29, ст. 3410; № 30, ст. 3616; № 52, ст. 6224; № 52, ст. 6236; 2009, № 18, ст. 2152; № 30, ст. 3739; 2011, № 23, ст. 3270; № 29, ст. 4297; № 47, ст. 6608; № 49, ст. 7024; 2012, № 26, ст. 3446; № 53, ст. 7654; 2013, № 19, ст. 2331; № 27, ст. 3443; № 27, ст. 3446; № 27, ст. 3477; № 51, ст. 6693; 2014, № 26, ст. 3406; № 30, ст. 4217; № 40, ст. 5322; № 52, ст. 7539; 2015, № 14, ст. 2008).

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых сетевой организацией для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания, в рамках исполнения Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций.

4.8. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.



## 4.9. Информация по обращениям потребителей.

№	Идентификационный номер обращения	Дата обращения	Время обращения	Форма обращения					Обращения потребителей, содержащие жалобу							Обращения потребителей, содержащие заявку на оказание услуг				Факт получения потребителем ответа			Мероприятия по результатам обращения							
				Очное обращение	Заочное обращение посредством телефонной связи	Заочное обращение посредством сети Интернет	Письменное обращение посредством почтовой связи	Прочее	Оказание услуг по передаче электрической энергии	Осуществление технологического присоединения	Коммерческий учет электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	Качество электрической энергии	Качество услуг по передаче электрической энергии	Качество обслуживания потребителей	Техническое обслуживание электросетевых объектов	Прочее	По технологическому присоединению	Заключение договора на оказание услуг по передаче электроэнергии	Организация коммерческого учета электроэнергии	Прочее	Заявителем был получен исчерпывающий ответ в установленные сроки	Заявителем был получен исчерпывающий ответ с нарушением сроков	Обращение оставлено без ответа	Выполненные мероприятия по результатам обращения	Планируемые мероприятия по результатам обращения		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

».