

**Сборник паспортов услуг (процессов)
согласно Единым стандартам качества обслуживания
сетевыми организациями потребителей услуг
АО ЧПО им. В.И. Чапаева**

Информация, раскрываемая в соответствии с подпунктом «п» пункта 19 «Стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии» (утв. постановлением Правительства РФ от 21.04.2004 N 24)

Оглавление

N п/п	Вид услуги	Стр.
1	Допуск в эксплуатацию прибора учёта	3,4
2	Снятие контрольных показаний приборов учёта	5,6
3	Проверка, в том числе снятие показаний, прибора учёта перед его демонтажем для ремонта, поверки или замены	7,8
4	Информирование потребителя о введении ограничения режима потребления в целях предотвращения или ликвидации аварийных ситуаций	9,10
5	Информирование потребителя о введении ограничения режима потребления в целях проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства	11
6	Составление и корректировка актов согласования технологической и (или) аварийной брони	12
7	Полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии в случае не выполнения потребителем договора энергоснабжения в части оплаты за потребленную электроэнергию	13
8	Услуги по передаче электрической энергии	14

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Допуск в эксплуатацию прибора учёта (после устранения замечаний или замены элементов узла учёта, ранее принятого в эксплуатацию)

Потребитель: юридические и физические лица.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): согласно действующим прейскурантам.

Условия оказания услуг (процесса): наличие технологического присоединения к сетям АО "ЧПО им. В.И. Чапаева" и договора энергоснабжения.

Порядок оказания услуг (процесса):

N	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма представления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Подача заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учёта заявителя	Содержание заявки: реквизиты заявителя, место нахождения энергопринимающих устройств, номер договора энергоснабжения, метрологические характеристики прибора учёта и измерительных трансформаторов тока, контактные данные (включая номер телефона), предлагаемые дату и время проведения процедуры допуска	Письменно в АО "ЧПО им. В.И. Чапаева"		Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 N 442 (с изменениями) п.153
2	Техническая проверка	Условие – осуществление заявителем допуска к электроустановке, подготовка рабочего места (проведение организационных и технических мероприятий по электробезопасности). Содержание: 1. Допуск к работе. 2. Проверка места установки и схемы подключения прибора учёта (в том числе проверка направления тока в электрической цепи), состояния при-		Не позднее 15 рабочих дней с момента подачи заявки заявителем	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 N 442 (с изменениями) п.154

		<p>бора учёта (наличие или отсутствие механических повреждений на корпусе прибора учёта и пломб поверителя) и измерительных трансформаторов (при их наличии), а также соответствие вводимого в эксплуатацию прибора учёта требованиям в части его метрологических характеристик.</p> <p>3. Проведение технической проверки (инструментальной).</p> <p>4. Установка контрольных одноразовых номерных пломб и знаков визуального контроля.</p>			
3	Составление Акта допуска прибора учёта в эксплуатацию	Условие – отсутствие замечаний в ходе выполнения 2 этапа	Письменно в 2 экз.	В течение 2 рабочих дней	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 N 442 (с изменениями) пп.152, 153

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Снятие контрольных показаний приборов учёта

Потребитель: юридические и физические лица.

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

Условия оказания услуг (процесса): наличие договора энергоснабжения

Порядок оказания услуг (процесса):

N	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 съёма по результатам составления баланса			Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 N 442
2	Визуальный осмотр узла учёта потребителя перед снятием контрольных показаний прибора учёта	Условие этапа – осуществление потребителем допуска сотрудника сетевой организации к расчетному прибору учёта. Содержание этапа: 1. Допуск к узлу учёта электроэнергии. 2. Проверка наличия и целостности пломб сетевой организации и госповерителя на приборах учёта. 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 учёта	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 N 442 и 06.05.2011 N 354
3	Проведение снятия	Условие этапа – отсутствие нарушений при визуальном осмотре узла учёта потребите-	Письменно. Акт контроль-	В день проведения снятия контрольных	

	<p>контрольных показаний приборов учёта</p>	<p>ля. Содержание этапа: Заполнение бланка Акта контрольного съёма показаний приборов расчетного учёта электрической энергии с указанием Nдоговора, наименования потребителя, данных электросчетчика и показаний или занесение показаний в ведомость контрольного съёма.</p>	<p>ного съёма показаний приборов расчетного учёта электрической энергии или ведомость контрольного съёма показаний приборов учёта.</p>	<p>показаний приборов учёта</p>	
--	---	--	--	---------------------------------	--

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Проверка, в том числе снятие показаний прибора учёта перед его демонтажем для ремонта, поверки или замены

Потребитель: юридические и физические лица.

Порядок определения стоимости услуг (процесса): оплата не предусмотрена

Условия оказания услуг (процесса): наличие технологического присоединения к сетям АО "ЧПО им. В.И. Чапаева" и договора энергоснабжения с энергосбытовой организацией.

Порядок оказания услуг (процесса):

N	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Подача заявки на осуществление проверки прибора учёта заявителя	1. Содержание заявки: реквизиты заявителя, место нахождения энергопринимающих устройств, номер договора энергоснабжения, контактные данные (включая номер телефона), описание причин, обусловивших проведение такой проверки. 2. Регистрация заявки в журнале входящих документов. 3. Предварительное согласование даты проведения проверки	Письменно в АО "ЧПО им. В.И. Чапаева"		Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 N 442 (с изменениями) пп. 173-175
2	Техническая проверка	Условие – осуществление заявителем допуска к электроустановке, подготовка рабочего места (проведение организационных и технических мероприятий по электробезопасности). Содержание: 1. Допуск к работе		Не более 3 рабочих дней со дня получения заявки	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 N 442 (с изменениями) п.175

		<p>2. Проверка места установки и схемы подключения прибора учёта, состояния прибора учёта (наличие или отсутствие механических повреждений на корпусе прибора учёта, пломб и знаков визуального контроля) и измерительных трансформаторов (при их наличии).</p> <p>3. Проведение технической проверки (инструментальной), в том числе снятие показаний.</p> <p>4. Снятие пломб и знаков визуального контроля</p>			
3	Составление Акта проверки расчетных приборов учёта	<p>Условие – проведение технической проверки.</p> <p>Содержание:</p> <p>1. Составление Акта о проведении установки (замены) элементов узла учёта электрической энергии и проверки схем их подключения в электроустановках до и выше 1000 В с заключением о выводе прибора учёта из расчетов</p>	Письменно	По окончании технической проверки	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 N 442 (с изменениями) пп.175, 176

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):

N	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 N 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 режима потребления (мощности) (все потребители)	1. Уведомление потребителя о необходимости ограничить потребление электрической энергии (мощности). 2. Потребитель самостоятельно выполняет технические (технологические) мероприятия, обеспечивающие снижение потребления в объемах и в периоды суток, которые указаны в уведомлении.	Письменно, уведомлением заранее перед ограничением		

4	Введение ограничения по графикам временного отключения потребителей. 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):

N	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):

N	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 АО "ЧПО им. В.И. Чапаева" оригинал акта в 3-х экз.	При обращении	п. 31 (4) «Правил недискриминационного доступа по передаче электрической энергии и оказания этих услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 N 861.
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.	Отправка почтой или передача представителю потребителя в 2 экз.	10 дней с даты получения проекта акта	
3	Передача акта потребителю	1. Выдача потребителю акта или замечаний по нему		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):

N	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 N 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	
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	
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	

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

По передаче электрической энергии

N	Этап	Содержание/условие этапа	Срок исполнения	Ссылка на нормативно правовой акт
1	Заявление о заключении договора	<p>Письменное обращение потребителя услуг с приложением документов в соответствии с п.18 ПП РФ N861 от 27.12.2004 г.</p> <p>В случае отсутствия в представленных документах сведений, указанных в пп "а" п. 18 ПП РФ N861 от 27.12.2004 г.</p>	Сетевая компания в течение 6 рабочих дней уведомляет заявителя и в 30-дневный срок с даты получения недостающих сведений рассматривает заявление.	<p>«Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг» утвержденные Правительством РФ от 27 декабря 2004 г. N 861</p> <p>«Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг» утвержденные Правительством РФ от 27 декабря 2004 г. N 861</p>
2	Проект договора оказания услуг по передаче электрической энергии	Направление заявителю подписанного сетевой организацией проекта договора или мотивированного отказа от его заключения	В течение 30 дней с даты получения документов	«Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг» Утвержденные Правительством РФ от 27 декабря 2004 г. N 861
3	Оказание услуг по передаче электрической энергии	<ul style="list-style-type: none"> - Передача сетевой организацией электрической энергии; - Потребление потребителем электрической энергии. 	В соответствии с условиями договора	<p>Федеральный закон «Об электроэнергетике» от 26.03.2003 N 35-ФЗ, «Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг» утвержденные Правительством РФ от 27 декабря 2004 г. N 861</p> <p>Постановление Правительства РФ от 4 мая 2012 г. N 442</p>
4	Применение тарифов на услуги по передаче электрической энергии	Оплата потребителем услуг по передаче электрической энергии по тарифу, установленному «МРСК Центра и Приволжья» г. Чебоксары	В соответствии с условиями договора	«Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг» утвержденные Правительством РФ от 27 декабря 2004 г. N 861, Постановление Правительства РФ от 29 декабря 2011 г. N 1178