

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО»
К.С. Скобников
« 01 » _____ 2017 г.

РЕГЛАМЕНТ

О порядке оказания услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств Потребителей электрической энергии к электрическим сетям ООО «ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО», услуг по передаче электрической энергии, порядке рассмотрения обращений Заявителей и Потребителей услуг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания Сетевыми организациями Потребителей услуг Сетевых организаций, утвержденных Приказом Минэнерго РФ от 15.04.2014 г. № 186, Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств к электрическим сетям, утвержденными постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 г. №861, Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 N 442 (ред. от 04.02.2017) "О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии", ООО «ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО» (далее - Сетевая организация) оказывает услуги по технологическому присоединению энергопринимающих устройств (энергоустановок) к электрическим сетям Заявителей в соответствии с Паспортами оказываемых услуг, размещенными на официальном сайте ООО «ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО»: <http://www.new.energo124.ru>

2. УСЛУГИ

2.1. В рамках технологического присоединения к электрическим сетям, ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" при обслуживании Потребителей оказывает следующие услуги (осуществляет процессы):

2.1.1. технологическое присоединение энергопринимающих устройств Потребителей к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО";

2.1.2. технологическое присоединение энергопринимающих устройств Потребителей к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" посредством перераспределения максимальной мощности (в том числе опосредованное присоединение);

2.1.3. технологическое присоединение энергопринимающих устройств Потребителей к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" по индивидуальному Проекту;

2.1.4. временное технологическое присоединение энергопринимающих устройств Потребителей к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО".

2.2. В рамках этапа взаимодействия с Потребителями при оказании услуг по передаче электрической энергии, ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" оказывает следующие услуги:

2.2.1. заключение Договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;

2.2.2. выполнение работ по оборудованию точек поставки электрической энергии приборами учёта.

2.3. В рамках обслуживания Потребителей, ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО", по Заявлению Потребителя, также оказывает следующие услуги:

2.3.1. выдачу справок и документов (их копий), подтверждающих технологическое присоединение к сетям Сетевой организации (Акт разграничения балансовой принадлежности электрических сетей, Акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон, Акт об осуществлении технологического присоединения и Акт согласования технологической и (или) аварийной брони);

2.3.2. восстановление ранее выданных документов о технологическом присоединении либо выдачу новых документов о технологическом присоединении при невозможности восстановления ранее выданных Технических условий;

2.3.3. установку или замену приборов учета.

3. КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

3.1. Заявителями на предоставление услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" и услуг по передаче электрической энергии являются физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели (их уполномоченные представители), желающие осуществить технологическое присоединение энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО".

4. ИНФОРМИРОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

4.1. Информация об услугах по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" предоставляется:

4.1.1. непосредственно специалистами по технологическому присоединению;

4.1.2. с использованием средств телефонной связи и электронной почты: телефон (391) 219-55-56 (104), адрес электронной почты: energo124@mail.ru;

4.2. Услуги по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" предоставляются Технической службой, специалистами ЭТЛ.

4.3. Проверку готовности энергопринимающих устройств Заявителей и фактическое присоединение к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" осуществляет начальник ЭТЛ или иное лицо, назначенное директором.

4.4. Для получения информации о предоставляемой услуге, процедуре ее оказания, заинтересованные лица вправе обращаться:

4.4.1. лично или по телефону к специалистам по технологическому присоединению;

4.4.2. в письменной форме почтой в адрес ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО";

4.4.3. в письменной форме на адрес электронной почты ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО": energo124@mail.ru;

4.5. При ответах на телефонные звонки и обращения Заявителей лично в приемные часы специалисты по технологическому присоединению информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

4.6. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в Сетевую организацию таких обращений.

4.7. Зарегистрированные письменные обращения, в зависимости от содержания, направляются в соответствующие отделы, службы и подразделения Сетевой организации, на руководителей которых возлагается ответственность за соблюдение сроков и качества рассмотрения обращений.

4.8. Обращения по вопросам, не входящим в сферу деятельности Сетевой организации, рассматриваются в течение пяти рабочих дней со дня регистрации, после чего авторы обращений уведомляются письменно или по телефону о наименовании организации, в компетенцию которой входит рассмотрение данных вопросов.

4.9. Обращения, поступившие в Сетевую организацию, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения, его автор уведомляется письменно.

4.10. Обращения (Заявление об осуществлении технологического присоединения, проверку выполнения Технических условий) обрабатываются в сроки, установленные Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств к электрическим сетям, утвержденными постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 г. №861 от 15 до 30 дней в зависимости от категории Заявителя (физическое лицо, юридическое лицо или ИП) и количества присоединяемой мощности. При отсутствии необходимых документов в Заявлении на технологическое присоединение, Сетевая организация в течение 6 дней уведомляет Заявителя о необходимости дополнить Заявление соответствующими документами.

4.11. Ответы на обращения, подготовленные Сетевой организацией, оформляются на бланках Сетевой организацией и направляются по почте по указанному адресу заказным письмом с уведомлением или письмом с объявленной ценностью.

4.12. На обращения, в которых не указаны фамилии авторов и их обратные почтовые адреса, ответы не направляются.

4.13. Не рассматриваются по существу обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Сетевой организации, членов их семей, а также обращения, текст которых не поддается прочтению. Авторам таких обращений направляются соответствующие сообщения.

4.14. Не направляется ответ по существу поставленного в обращении вопроса, если в нем могут быть разглашены сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Автору дается соответствующее письменное разъяснение.

4.15. Сетевая организация вправе принять Решение о прекращении переписки с Потребителем по вопросу, на который ему многократно (три и более раз) направлялись письменные ответы по существу, при условии, что очередное и ранее направляемые обращения направлялись в Сетевую организацию и в очередном сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об указанном Решении уведомляется автор обращения.

4.16. Обращения, поступившие в Сетевую организацию по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в общем порядке. Ответ на такое обращение направляется по почтовому адресу (если он указан Заявителем), либо по адресу электронной почты в течение 30 дней. Ответ, не требующий согласований с дополнительными отделами, службами и подразделений Сетевой организации направляется автору обращения в течение 10-14 дней с момента обращения.

4.17. Ответ на обращение, поступившее в устной форме по телефону, дается Потребителю в момент обращения.

4.18. Получение ответа на обращение Заявителем непосредственно в Сетевой организации, а также посредством электронной почты, возможно только при указании на данный способ Заявителем.

5. РЕЗУЛЬТАТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

5.1. Результатом предоставления услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" является подача напряжения на энергопринимающие устройства Заявителя и получение Акта об осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств Заявителя к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО", иных документов технологического присоединения, предусмотренных законодательством РФ.

6. ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

6.1. Правовыми основаниями предоставления услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств являются:

6.1.1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

6.1.2. Единые стандарты качества обслуживания Сетевыми организациями Потребителей услуг Сетевых организаций, утвержденные Приказом Министерства энергетики РФ от 15.04.2014 г. №186;

6.1.3. Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств Потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих Сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 г. №861;

6.1.4. Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 N 442 (ред. от 04.02.2017) "О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии" (вместе с "Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии", "Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии").

7. ПОДАЧА ЗАЯВКИ НА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

7.1. Для получения услуг по технологическому присоединению Заявители представляют в ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" непосредственно либо в виде почтового отправления Заявление на оказание услуги по технологическому присоединению с указанием информации и приложением документов согласно «Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств Потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих Сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 г. №861.

7.2. Заявление и прилагаемые документы принимаются специалистом Сетевой организации, ответственным за делопроизводство, и регистрируется в установленном порядке делопроизводства.

7.3. Заявление и прилагаемые документы передаются специалистам группы технологических присоединений.

7.4. Специалисты группы технологических присоединений рассматривают Заявку, проверяют документы и принимают Решение о предоставлении услуги либо об Отказе в ее предоставлении.

7.5. По результатам проверки документов специалисты Сетевой организации принимают Решение и:

7.5.1. оказывают услуги по технологическому присоединению энергопринимающих устройств к электрическим сетям Заявителей в соответствии с Паспортами оказываемых услуг;

7.5.2. извещают Заявителя о предоставлении в ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" необходимой информации и приложении недостающих документов (в случае если необходимая информация и документы предоставлены не в полном объеме);

7.5.3. предоставляют Заявителю, мотивированный Отказ оказания услуги.

7.6. Специалисты группы технологических присоединений не вправе требовать от Заявителя предоставления документов, не указанных в Правилах.

7.7. При внесении изменений в нормативные и правовые Акты, регулирующие порядок оказания услуг по технологическому присоединению, Паспорта услуг приводятся ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" в соответствии указанным изменениям в течении 10 дней после вступления в силу указанных изменений.

8. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ

8.1. По технологическому присоединению энергопринимающих устройств Потребителей к электрическим сетям ООО «ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО»:

Содержание этапа	Выполнение этапа
Приём Заявок на технологическое присоединение	
Пункт очного обслуживания	В рабочее время
Заключение Договора об осуществлении технологического присоединения	
Рассмотрение Заявки	В течение одного дня, не считая дня получения обращения
Уведомление Потребителя о недостающих документах	В течение шести дней с даты получения обращения
Разработка Технических условий, анализ затрат	В течение десяти дней после получения всех необходимых документов
Согласование Технических условий	В течение пяти дней
Согласование и корректировка Технических условий в случае необходимости внесения изменений	В течение десяти дней с момента повторного обращения Потребителя
Уведомление Потребителя об отсутствии Технической возможности оказания услуг по технологическому присоединению	В течение шести дней с даты получения обращения
Предоставление Потребителю мотивированного Отказа от заключения Договора в письменной форме с приложением обосновывающих документов	В течение шести дней с даты получения обращения
Подготовка Договора об осуществлении технологического присоединения	В течение трёх дней после получения всех необходимых документов
Предоставление Потребителю подписанного со стороны организации Проекта Договора об осуществлении технологического присоединения	<p style="text-align: center;">В течение 15 дней со дня получения Заявки (а при присоединении по индивидуальному Проекту — со дня утверждения тарифа оплаты РЭК Красноярского края), (для Заявителей физических лиц);</p> <p style="text-align: center;">В течение 30 дней со дня получения Заявки (а при присоединении по индивидуальному Проекту — со дня утверждения тарифа оплаты РЭК Красноярского края), (для Заявителей юридических лиц или индивидуальных предпринимателей)</p>
Выполнение Технических условий организацией	
Подготовка внешних сетей электроснабжения	По условиям Договора
Подготовка и согласование в	В течение трёх дней

федеральном органе исполнительной власти по технологическому надзору Проекта электроснабжения	
Получение разрешения на подачу напряжения в органе по технологическому надзору	
Получение подтверждения о наличии у Потребителя разрешения на подачу напряжения от органа исполнительной власти по технологическому надзору	По выполнению Технических условий
Выполнение фактических действий по присоединению к электрическим сетям	
Предоставление на подпись Потребителю Акта о технологическом присоединении по факту выполнения условий Договора	В течение трёх дней с момента технологического присоединения
Выполнение работ по подключению электроустановки Потребителя и опломбирование приборов учёта временными пломбами	В течение трёх дней после заключения Договора энергоснабжения
Приём в эксплуатацию приборов учёта	В течение трёх дней
Выполнение мероприятий по технологическому присоединению	<ul style="list-style-type: none"> • 15 рабочих дней (если в заявке не указан более продолжительный срок) для осуществления мероприятий по технологическому присоединению, отнесенных к обязанностям сетевой организации, - при временном технологическом присоединении; • 4 месяца - для заявителей, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых составляет до 670 кВт включительно; • 1 год - для заявителей, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых составляет свыше 670 кВт; <p>в иных случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 рабочих дней (если в заявке не указан более продолжительный срок) - при временном технологическом присоединении заявителей, энергопринимающие устройства которых являются передвижными и имеют максимальную мощность до 150 кВт включительно, если расстояние от энергопринимающего устройства заявителя до существующих электрических сетей необходимого класса напряжения составляет не более 300 метров; • 6 месяцев - для заявителей, указанных

	<p>в пунктах 12(1), 14 и 34 настоящих Правил, если технологическое присоединение осуществляется к электрическим сетям, уровень напряжения которых составляет до 20 кВ включительно, и если расстояние от существующих электрических сетей необходимого класса напряжения до границ участка заявителя, на котором расположены присоединяемые энергопринимающие устройства, составляет не более 300 метров в городах и поселках городского типа и не более 500 метров в сельской местности;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 год - для заявителей, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых составляет менее 670 кВт, если более короткие сроки не предусмотрены инвестиционной программой соответствующей сетевой организации или соглашением сторон; • 2 года - для заявителей, максимальная мощность энергопринимающих устройств которых составляет не менее 670 кВт, если иные сроки (но не более 4 лет) не предусмотрены инвестиционной программой соответствующей сетевой организации или соглашением сторон
--	---

8.2. По передаче электрической энергии:

Содержание этапа	Выполнение этапа
Приём обращений о заключении Договора на оказание услуг по передаче электрической энергии, на оборудование точки поставки приборами учёта	
Пункт очного обслуживания	В рабочее время
Заключение Договора на оказание услуг по передаче электрической энергии (в том числе в случае заключения Договора непосредственно с Потребителями)	
Рассмотрение обращения специалистом организации	В течение одного дня, не считая дня получения обращения
Уведомление Потребителя о недостающих документах	В течение трёх дней, не считая дня получения обращения
Уведомление Потребителя об отсутствии Технической возможности оказания услуг по передаче электроэнергии в рамках Заявленного Потребителем услуг объёма и о том, на	В течение десяти дней, не считая дня получения обращения

каких условиях и в каком объёме могут быть оказаны услуги и заключен Договор	
Предоставление Потребителю специалистом организации мотивированного Отказа от заключения Договора в письменной форме с приведением причин такого Отказа	В течение пяти дней, не считая дня получения обращения
Предоставление Потребителю специалистом организации Проекта Договора или Протокола разногласий (в случае, если Потребителем представлен Проект Договора)	В течение 15 дней, не считая дня получения обращения
Оборудование точки поставки приборами учёта	
Рассмотрение обращения специалистом организации	В течение одного дня, не считая дня получения обращения
Предоставление Потребителю специалистом организации документа, содержащего Технические условия на проведение работ по оборудованию точки поставки приборами учёта	В течение 15 дней, не считая дня получения обращения
Предоставление Потребителю специалистом организации обоснованного Отказа в связи с Технической невозможностью установки необходимых приборов учёта	В течение трёх дней, не считая дня получения обращения
Подготовка Договора оказания услуг (выполнения работ)	В течение 15 дней, не считая дня получения обращения
Предоставление Потребителю подписанного со стороны организации Проекта Договора оказания услуг (выполнения работ)	В течение трёх дней с момента согласования в организации
Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборами учёта (для физических лиц и юридических лиц среднего/малого бизнеса)	В течение десяти дней с момента представления документа, содержащего Технические условия
Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборами учёта (для остальных групп Потребителей)	В течение трёх месяцев с момента представления документа, содержащего Технические условия

8.3. По снятию контрольных показаний приборов учёта:

Снятие контрольных показаний автоматизированной информационно—измерительной системой коммерческого учета электроэнергии	По мере необходимости
Размещение информации на электронном сайте Сетевой организации в сети Интернет	Круглосуточно
Информирование посредством телефона	В рабочее время
Направление почтовых уведомлений	В рабочее время
Уведомление Потребителей о	

плановых отключениях электрической энергии:	
Уведомление физических лиц: -представителями Сетевой организации через управляющую компанию жилищного фонда; -представителями Сетевой организации через домовые \уличные комитеты; -через средства массовой информации	В течение трех дней с даты принятия решения о перерыве передачи электроэнергии, но не позднее чем за три дня до введения указанных мер.
Уведомление физических лиц: -представителями Сетевой организации через управляющую компанию жилищного фонда; -представителями Сетевой организации через домовые \уличные комитеты; -через средства массовой информации	Уведомление юридических лиц: способ уведомления обусловлен в Договоре
Информирование Потребителей по вопросам оказания услуг по передаче электроэнергии:	
Пункт очного обслуживания	В рабочее время
На электронном сайте Сетевой организации в сети Интернет	Круглосуточно

9. ОПЛАТА УСЛУГ

9.1. Размер оплаты за оказание услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств Потребителей к электрическим сетям Сетевой организации определяется в соответствии с утвержденными Региональной энергетической комиссией Красноярского края тарифами на услуги по технологическому присоединению и передаче электрической энергии, а также в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере электроэнергетики.

10. ОБЖАЛОВАНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

10.1. Если Заявитель не доволен качеством оказания услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО", услуг по передаче электрической энергии, он вправе обжаловать Решения и действия должностных лиц по предоставлению услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям ООО "Песчанка Энерго".

10.2. Жалоба подается в ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" в письменной форме, в том числе при личном приеме Заявителя.

10.3. Жалоба должна содержать:

10.3.1. наименование организации и должностного лица и действия (бездействие) которых обжалуются;

10.3.2. Фамилию, Имя, Отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного

телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

10.3.3. сведения об обжалуемых Решениях и действиях (бездействии) должностного лица;

10.3.4. доводы, на основании которых Заявитель не согласен с Решением и действием (бездействием) ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" и его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

10.4. ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" устанавливает обоснованность Заявления о нарушении прав или охраняемых законом интересов Потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества:

10.4.1. в случае если Жалоба обоснована определяются мероприятия, направленные на восстановление нарушенных прав и интересов Потребителя. В ответе Потребителю указывается какие права и интересы подлежат восстановлению и какие корректирующие мероприятия и в какой срок будут приняты;

10.4.2. в случае признания Жалобы необоснованной в ответе предоставляется аргументированные разъяснения в отношении отсутствия обоснований для ее удовлетворения.

10.5. ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО" обеспечивает проведение опросов Потребителей с целью выявления мнения Потребителей о качестве обслуживания. Информация по итогам опроса располагается на официальном сайте ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО".

10.6. Потребители услуг, оказываемых ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО", могут оценить качество обслуживания и заполнить бланк опроса Заявителей в сфере технологического присоединения к электрическим сетям ООО "ПЕСЧАНКА ЭНЕРГО".

11. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ

11.1. Обращения граждан принимаются:

11.1.1. по почтовому адресу: 660098, г. Красноярск, ул. Песочная, 2А, а/я 2746;

11.1.2. по юридическому адресу: 660048, г. Красноярск, ул. Маерчака, д. 104 А, телефон 8 (391) 219-55-66 (104);

11.1.3. по фактическому местонахождению: 660004, г. Красноярск, ул. 26 Бакинских Комиссаров, 1.

Время работы: Пн.-Пт. с 08-00 до 17-00, (обед с 12-00 до 13-00)

11.2. На адрес электронной почты Сетевая организация: energo124@mail.ru

11.3. Паспорта оказываемых услуг размещены: <http://www.new.energo124.ru>

Ведущий юрисконсульт



Медведев В.Ю.