

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЗАО «Спецэнерго»

А.Л. Винницкий

«02» ноября 2015г.



ПОЛОЖЕНИЕ
об организации обслуживания
потребителей в ЗАО «Спецэнерго»

I. Организация очного обслуживания.

В ЗАО «Спецэнерго» очное обслуживание потребителей организовывается в пункте обслуживания потребителей следующим образом:

1. Пункт обслуживания потребителей располагается в кабинете ПТО в здании АБК ЗАО «Спецэнерго» и обеспечивается следующими функциональными требованиями и возможностями:

1.1. На входе в здание АБК ЗАО «Спецэнерго» размещается вывеска с информацией: наименование сетевой организации, почтовый адрес, график работы, адрес электронной почты, телефон пункта потребителей и горячей линии по вопросам электроснабжения.

1.2. Помещение пункта обозначено вывеской очного приема потребителей с графиком работы пункта обслуживания потребителей.

1.3. Перед пунктом размещены стенды со следующей необходимой для потребителя информацией:

1.3.1. Почтовый и электронный адрес сетевой организации, телефонный номер пункта обслуживания потребителей и горячей линии по вопросам электроснабжения по которым осуществляется и заочное обслуживание.

1.3.2. Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобы на действия сетевой организации, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа.

1.3.3. Порядок подачи заявки на технологическое присоединение, основные этапы и сроки ее рассмотрения, сведения, которые должны содержаться в заявке, требования к прилагаемым к ней документам.

1.3.4. Тарифы на услуги по передаче электрической энергии на текущий период регулирования с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации.

1.3.5. Тарифы на технологическое присоединение на текущий период регулирования с указанием источника официального опубликования решения органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов субъекта Российской Федерации.

1.3.6. Бланки типовых документов по технологическому присоединению, на оказание услуг по передаче электрической энергии и прочее.

1.3.7. Порядок осуществления коммерческого учета сетевыми организациями, в том числе требования к местам установки приборов учета, схемы подключения и метрологические характеристики приборов учета.

1.3.8. Наименование приборов учета, установку которых осуществляет сетевая организация, их стоимость и стоимость работ по их установке.

1.3.9. Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями

потребителей сетевых организаций.

1.3.10. Паспорт услуг сетевой организации.

1.3.11. Книга жалоб и предложений.

1.4. В помещении пункта обслуживания потребителей обеспечивается наличие питьевой воды, аптечки.

2. В пункте приема потребителей обеспечиваются следующие действия сетевой организации при осуществлении очного обслуживания:

2.1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектность документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:

2.1.1. Прием жалобы потребителя в письменной форме.

2.1.2. Прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:

2.1.2.1. заявка на технологическое присоединение;

2.1.2.2. обращение потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий;

2.1.2.3. заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам;

2.1.2.4. уведомления о заключении соглашения о перераспределении максимальной мощности;

2.1.2.5. запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета;

2.1.2.6. заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета;

2.1.2.7. заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;

2.1.2.8. заявления на оборудование точки поставки приборами учета;

2.1.2.9. заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета;

2.1.2.10. прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства.

2.2. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов.

2.3. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней.

2.4. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу.

2.5. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, документов по результатам оказания услуг (актов), актов.

2.6. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства. При отсутствии информации у работника на момент посещения работник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации

Подготовка дубликатов документов о технологическом присоединении или новых документов о технологическом присоединении

В случае отсутствия у заявителя ранее выданных технических условий и документов, подтверждающие факт технологического присоединения

3.1. Осмотр энергопринимающих устройств заявителя с целью определения фактической схемы присоединения энергопринимающих устройств к электрическим сетям сетевой организации

3.2. Подготовка дубликатов документов о технологическом присоединении или новых документов о технологическом присоединении или

Сообщение заявителю об отсутствии надлежащего технологического присоединения его электроустановки

В письменной форме

Способом, позволяющим подтвердить факт получения

пп. 70, 72 Правил*

В случае если ранее выданные технические условия подлежали согласованию с субъектом оперативно-диспетчерского управления

3.3. Направление копии заявления и новых документов о технологическом присоединении (их дубликатов) субъекту оперативно-диспетчерского управления

Способом, позволяющим подтвердить факт получения

2 рабочих дня с даты получения заявления

п.п 58, 68 Правил*

В случае если ранее выданные технические условия подлежали согласованию с субъектом оперативно- диспетчерского управления при изменении технических условий или частичном отступлении

3.4. Согласование документов о технологическом присоединении с субъектом оперативно-диспетчерского

25 дней с даты обращения заявителя

пп 23, 58 Правил*

3.5. Направление (выдача при очном посещении офиса обслуживания) сетевой организацией заявителю документов о технологическом присоединении

В письменной форме способом, позволяющим подтвердить факт получения

В сроки, указанные в Общем сроке оказания услуги (процесса)

пп.70-72 Правил*

Если технологическое присоединение состоялось после 01.01.2010г.

3.6. Выдача дубликатов ранее оформленных документов о технологическом присоединении

В письменной форме способом, позволяющим подтвердить факт получения

Не позднее 7 дней со дня получения заявления

п.74 Правил*

3.7. Подписание заявителем документов о технологическом присоединении и направление (представление в пункт обслуживания потребителей) одного экземпляра сетевой организации

В течение 3 дней со дня получения заявителем документов

п.78 Правил*

* - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии..... утз. постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861

Главный инженер

Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева



Утверждаю
Директор ЗАО «Спецэнерго»
А. Л. Винницкий
«*02*» *ноября* 2015г.

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

осуществление контроля показателей качества электрической энергии
наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели являющиеся законными владельцами (собственниками) ранее присоединенных энергопринимающих устройств присоединенных к сетям Сетевой организации
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	бесплатно
Условия оказания услуги (процесса):	контроль показателей качества электроэнергии производится при поступлении претензий от потребителей об ухудшении качества электроэнергии.

Порядок оказания услуги (процесса):

№ п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием и рассмотрение обращений на некачественное электроснабжение	Обращение должно содержать следующие сведения: • фамилия, имя и отчество заявителя; • Адрес заявителя; • Краткое описание причины, послужившей поводом для обращения	1) В письменном виде и произвольной формы 2) Посредством телефонного звонка на номер телефона пункта обслуживания потребителей	1 рабочий день	ГОСТ Р 53333-2008
2.	Рассмотрение обращения	Сетевая организация рассматривает обращение с целью определения источника электроснабжения потребителя, его балансовую принадлежность		В течении 8 дней после регистрации обращения	
3..	Проведение обследования и измерений	По результатам рассмотрения обращения, сетевая организация проводит осмотры оборудования и измерения показателей качества электроэнергии в электроустановках	Планирование мероприятий по приведению показателей качества электроэнергии в соответствии с требованиями нормативных документов		
4.	Подготовка ответа потребителю	Сетевая организация готовит и направляет заявителю ответ с указанием причин ухудшения качества электроэнергии и о планируемых мероприятиях по устранению причин, ухудшающих качество электрической энергии	Лично либо заказным письмом с уведомлением	В течении 5 дней после подготовки информации по обращению	

5.	Устранение причины жалобы на низкое качество электроэнергии	Выполнение технических мероприятий в электроустановках (техническое обслуживание, работы капитального характера)	Проведение мероприятий по приведению показателей качества электроэнергии в соответствии с требованиями нормативных документов	В соответствии с планами работ	
----	---	--	---	--------------------------------	--

Главный инженер

Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева

Утверждаю
 Директор ЗАО «Спецэнерго»
 А. Л. Винницкий
 « 08 » август 2015г.



ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Расчет объема переданной электрической энергии

наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели энергопринимающие устройства, которых присоединены к сетям Сетевой организации
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	плата не предусмотрена и не взимается
Условия оказания услуги (процесса):	контроль показателей качества электроэнергии производится при поступлении претензий от потребителей об ухудшении качества электроэнергии.

Порядок оказания услуги (процесса):

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Определение объемов переданной электрической энергии по показаниям приборов учета электрической энергии	Расчет объемов переданной электроэнергии на основании переданных потребителем показаний или данных, полученных с АИИС КУЭ	Письменно, с использованием программного обеспечения	до 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом	п. 189 Положения*
2.	Определение объемов переданной электрической энергии потребителю расчетным способом	<p>Определение объемов переданной электрической энергии потребителю в отсутствие показаний счетчиков осуществляется:</p> <p>1) Не предоставление показаний расчетных и контрольных приборов учета электрической энергии в адрес сетевой организации после 2 числа месяца, следующего за расчетным:</p> <p>1.1 Для потребителей юридических лиц за 1-ый и 2-ой расчетные периоды подряд исходя из показаний расчетного прибора учета электроэнергии за аналогичный период предыдущего года, а в случае отсутствия данных за аналогичный период предыдущего года — на основании показаний расчетного прибора учета за ближайший расчетный период, когда такие показания были предоставлены;</p> <p>1.2. Для потребителей юридических лиц, начиная с 3-го и в последующие периоды подряд расчетным способом путем произведения максимальной</p>	Письменно, с использованием программного обеспечения	до 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом	п.п 166, 181, 189, 194 Положения*

мощности энергопринимающих устройств соответствующей точки поставки и количества часов в расчетном периоде, а в случае отсутствия данных о максимальной мощности энергопринимающих устройств - исходя из допустимой длительной токовой нагрузки вводного провода (кабеля).

2) Наличие двух актов об отказе в доступе к приборам учета электрической энергии, составленных подряд

2.1. Для потребителей юридических лиц с момента составления второго подряд акта об отказе в доступе к приборам учета электроэнергии вплоть до даты допуска к счетчикам расчетным способом путем произведения максимальной мощности энергопринимающих устройств соответствующей точки поставки и количества часов в расчетном периоде, а в случае отсутствия данных о максимальной мощности энергопринимающих устройств - исходя из допустимой длительной токовой нагрузки вводного провода (кабеля).

3) Утрата потребителем прибора учета, выход из строя прибора учета, истечение срока межповерочного интервала прибора учета либо в случае демонтажа счетчика в связи с поверкой, ремонтом, заменой, с обязательным уведомлением сетевой организацией со стороны потребителя о факте утраты счетчика, либо его демонтажа, в случае если с даты (а если дату события установить невозможно, то с расчетного периода, в котором наступили указанные события) демонтажа, утраты, выхода из строя прошло не более 2 расчетных периодов подряд, а для жилых помещений - не более 3 расчетных периодов подряд.

3.1 Для потребителей юридических лиц, за исключением исполнителей коммунальной услуги по электроснабжению и потребителей с потребляемой мощностью менее 5 кВт - расчетным способом путем произведения максимальной мощности энергопринимающих устройств соответствующей точки поставки и количества часов в расчетном периоде, а в случае отсутствия данных о максимальной мощности энергопринимающих устройств - исходя из допустимой длительной токовой нагрузки вводного провода (кабеля);

4) Выявление факта безучетного потребления электроэнергии и составления акта о неучтенном потреблении электроэнергии

	<p>4.1. Для потребителей юридических лиц, за исключением потребителей коммунальной услуги по электроснабжению, расчетным способом путем произведения максимальной мощности энергопринимающих устройств соответствующей точки поставки и количества часов в расчетном периоде, а в случае отсутствия данных о максимальной мощности энергопринимающих устройств — исходя из допустимой длительной токовой нагрузки вводного провода (кабеля).</p>			
<p>3. Передача ведомости показаний расчетных приборов учета гарантирующему поставщику</p>	<p>Передача показаний расчетных приборов учета гарантирующему поставщику (энергосбытовой, энергоснабжающей организации)</p>	<p>В письменной форме способом, позволяющим подтвердить факт получения</p>	<p>до 10-го числа месяца, следующего за расчетным периодом</p>	<p>Пункт 163 Положения*</p>

* - Основные положения функционирования розничных рынков утв. ППРФ №442 от 04.05.2012г.

Главный инженер



Ю.П. Бойков

Начальник ПТО



О.Н. Весельева



Утверждаю
Директор ЗАО «Спецэнерго»
А.Л. Винницкий
«*04*» *мае* 2015г.

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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

Потребитель: физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели

Порядок определения стоимости услуг (процесса): согласно утвержденной калькуляции

Условия оказания услуг (процесса): наличие технологического присоединения к сетям ЗАО «Спецэнерго».

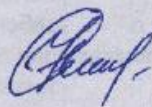
Порядок оказания услуг (процесса):

№ п.п	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	2	3	4	5	6
1	Подача заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета заявителя	Содержание заявки: реквизиты заявителя, место нахождения энергопринимающих устройств, номер договора энергоснабжения, метрологические характеристики прибора учета и измерительных трансформаторов тока, контактные данные (включая номер телефона), предлагаемые дата и время проведения процедуры допуска	Письменно в ЗАО «Спецэнерго»		Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) п. 153
2	Согласование даты допуска прибора учета в эксплуатацию	1. Рассмотрение предложенных заявителем даты и времени проведения процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию и согласование ее 2. В случае невозможности исполнения заявки в указанный заявителем срок согласование с заявителем иных даты и времени проведения процедуры допуска в эксплуатацию установленного прибора учета 3. Уведомление гарантирующего поставщика, собственника прибора учета и собственника энергопринимающих приборов о дате, времени и месте проведения процедуры допуска прибора учета в эксплуатацию с указанием сведений, содержащихся в заявке	Письменное предложение о новой дате времени Письменно	Не позднее 7 рабочих дней со дня получения заявки Не позднее 3 рабочих дней со дня получения заявки	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) п. 153

1	2	3	4	5	6
3	Техническая проверка	<p>Условие - осуществление заявителем допуска к электроустановке, подготовка рабочего места (проведение организационных и технических мероприятий по электробезопасности).</p> <p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Допуск к работе 2. Проверка места установки и схемы подключения прибора учета (в том числе проверка направления тока в электрической цепи), состояния прибора учета (наличие или отсутствие механических повреждений на корпусе прибора учета и пломб поверителя) и измерительных трансформаторов (при их наличии), а также соответствие вводимого в эксплуатацию прибора учета требованиям в части его метрологических характеристик 3. Проведение технической проверки (инструментальной) 4. Установка контрольных одноразовых номерных пломб и знаков визуального контроля 		Не позднее месяца, следующего за датой подачи заявки заявителем	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) п.154
4	Составление Акта допуска прибора учета в эксплуатацию	<p>Условие - отсутствие замечаний в ходе выполнения 3 этапа</p> <p>Содержание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составление Акта о проведении установки (замены) элементов узла учета электрической энергии и проверки схем их подключения в электроустановках до и выше 1000В 2. Направление копии акта лицам, не явившимся для участия в процедуре допуска прибора учета в эксплуатацию 	Письменно	<p>По окончании технической проверки</p> <p>В течение 2 рабочих дней со дня проведения технической проверки</p>	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) п.п.152, 153

Главный инженер

Начальник ПТО




Ю. П. Бойков

О. Н. Весельева



Утверждаю
Директор ЗАО «Спецэнерго»
А. Л. Винницкий
«02» *ноября* 2015г.

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Технологическое присоединение энергопринимающих устройств юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, максимальная мощность которых составляет свыше 15 кВт и до 150 кВт включительно

наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	в соответствии с Решением Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов по Белгородской области
Условия оказания услуги (процесса):	оформление заявки потребителем

Порядок оказания услуги (процесса):

№ п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Подача заявки на технологическое присоединение с приложением необходимой документации	Рассмотрение заявки, проверка прилагаемой документации, принятие решения о дальнейшем статусе заявки (рассмотреть, отказать, провести совещание, обсудить, и т.д.), назначение ответственного за выполнение заявки	Лично либо заказным письмом с уведомлением	Ежедневно, живая очередь. При отсутствии замечаний срок подготовки документов 15 дней , в случае отсутствия необходимых сведений Сетевая организация уведомляет заявителя в течение 6 рабочих дней	п. 9 Правил*
2	Подготовка и выдача заявителю проекта договора Технологического присоединения (далее- ТП) и Технические условия (далее – ТУ)	ТУ являются неотъемлемой частью договора ТП, в них указывается точка присоединения, распределения обязанностей между сторонами по исполнению ТУ, требования к приборам учета, к усилению существующей сети и т.д.	Лично либо заказным письмом с уведомлением, передается два экз. договора ТП и ТУ.	15 дней с момента подачи заявки, или с даты получения недостающих сведений	п.15 Правил*
3	Заключение договора	Заявитель подписывает оба проекта договора и направляет один экземпляр в Сетевую организацию с приложением к нему документов, подтверждающих полномочия лица подписавшего договор ТП	Лично либо заказным письмом с уведомлением	В течение 30 дней с даты получения подписанного Сетевой организацией проекта договора	п.15 Правил*
4.	Разрешение споров				
4.1.	Мотивированный отказ	В случае несогласия с представленным Сетевой организацией проектом договора и (или) несоответствия его Правилам Заявитель в течение 30 дней со дня получения подписанного Сетевой организацией проекта договора ТП и ТУ направляет мотивированный отказ от подписания	Лично либо заказным письмом с уведомлением	В течение 5 рабочих дней с даты получения такого требования, Сетевая организация направляет Заявителю новую редакцию проекта договора ТП и ТУ	п.15 Правил*

		проекта договора с предложением об изменении представленного проекта договора .			
4.2.	Отказ от подписания договора ТП	В случае ненаправления Заявителем подписанного проекта договора либо мотивированного отказа от его подписания.	--	Через 60 дней со дня получения Заявителем подписанного Сетевой организацией проекта договора ТП и ТУ, поданная заявка аннулируется.	п.15 Правил*
5.	Внесение платы за технологическое присоединение	Заявитель вносит плату за ТП, в размере, предусмотренном договором ТП на основании выставленного счёта.	Путем перечисления денежных средств расчетный счет Сетевой организации	1. Производится в следующем порядке в соответствие с Правилами: а) 15% платы за ТП в течение 15 дней с даты заключения договора ТП; б) 30 % платы за ТП в течение 60 дней с даты заключения договора ТП, но не позже даты фактического присоединения; в) 45 % платы за ТП в течение 15 дней со дня фактического присоединения; г) 10 % платы за ТП в течение 15 дней со дня подписания акта об осуществлении ТП. 2. Производится в следующем порядке в соответствие заключенного соглашения сторон в размере 100% предоплаты за ТП в течение 30 дней с даты заключения договора ТП.	п.16(2) Правил*, Соглашение сторон.
6	Выполнение Заявителем мероприятий по ТП, указанных в ТУ	Выполнение мероприятий силами сторонних электромонтажных организаций		Срок осуществления мероприятий по ТП Заявителем не должен превышать срока действия ТУ (не менее 2-х и не более 5 лет)	п.24 Правил*
7	Выполнение Сетевой организацией мероприятий по ТП, указанных в ТУ	Выполнение мероприятий силами сторонних подрядных организаций или собственными силами		Срок осуществления мероприятий по ТП Заявителем не должен превышать срока действия ТУ (не менее 2-х и не более 5 лет)	п.24 Правил*
8	Проверка выполнения ТУ заявителем	Осмотр (обследование) электроустановки Заявителя представителем Сетевой организации с оформлением акта осмотра (обследования) электроустановки Заявителя	Заявитель уведомляет письменно или по средствам телефонной связи уполномоченного представителя Сетевой организации о выполнении ТУ	В течение 5 рабочих дней со дня уведомления Заявителем Сетевой организации	Условия договора ТП
9	Фактическое присоединение	Осуществление комплекса технических и организационных мероприятий, обеспечивающих физическое соединение объектов электросетевого хозяйства Сетевой организации, и объектов Заявителя без осуществления фактической подачи напряжения на объекты Заявителя (фиксация коммутационного аппарата в положении «Отключено»)	Лично либо заказным письмом с уведомлением направляются Заявителю на подписание Акт об осуществлении ТП, Акт разграничения балансовой принадлежности и	Не позднее 5 рабочих дней со дня проведения осмотра (обследования). В течение 5 рабочих дней со дня получения указанных Актов от Сетевой организации подписать указанные акты и по одному экземпляру направить в Сетевую организацию	Условия договора ТП

			эксплуатационной ответственности сторон и др. документация	
10	Фактическая подача напряжения	Осуществляется путем включения коммутационного аппарата (фиксация коммутационного аппарата в положении «Включено»)		В течение 3 рабочих дней с даты уведомления Гарантирующим поставщиком Сетевой организации о заключенном договоре энергоснабжения с Заявителем
				Условия договора ТП

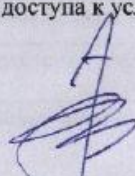
Принятые сокращения:

ТУ - технические условия;

ТП – технологическое присоединение;

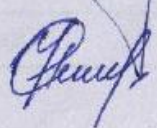
* - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии..... утв. постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861

Главный инженер



Ю.П. Бойков

Начальник ПТО



О.Н. Весельева

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ЗАО «Спецэнерго» за 2014/2015 гг.

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Характеристика потребителей услуг

№ п/п	количество потребителей всего	в том числе								
		по уровню напряжения			по категории надежности			по типу потребителей		
		ВН	СН2	НН	I	II	III	Юр.лица	ИП	Физ.лица
1	90	9	81	-	-	7	83	74	16	-

1.2. Оснащенность потребителей приборами учета

№ п/п	Год	Кол-во точек поставки всего оборудованных приборами учета	в том числе					
			по типу потребителей			ВРУ в многоквартир. домах	бесхозные объекты	приборы учета с дистанционным сбором данных
			Юр.лица	ИП	Физ.лица			
1	2014	137	119	18	-	-	-	136
2	2015	138	119	19	-	-	-	137

1.3. Технические характеристики объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Длина ВЛ, км		Длина КЛ, км		Кол-во подстанций	
		110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ
		1	2014	12	1,8	-	25,028
2	2015	12	1,8	-	25,028	1	11

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Общий уровень износа оборудования	в том числе							
			по уровню напряжения			по типу оборудования				
			ВН	СН2	НН	ВЛ	КЛ	оборудование ПС-110 кВ	оборудование ПС-10 кВ	оборудование ПС-0,4 кВ
1	2014		66	41	-	100	36	66	41	-
2	2015		63	44	-	81	47	63	44	-

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии по сетевой организации в отчетном периоде

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2014	2015	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ($P_{\text{ср.пр}}$)			
1.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
1.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
1.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
1.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии ($P_{\text{ср.ч}}$)			
2.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
2.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
2.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
2.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) ($P_{\text{ср.пр.рем}}$)			
3.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
3.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
3.3.	СН2(1-20кВ)	118	54	45,8
3.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) ($P_{\text{ср.ч.рем}}$)			
4.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
4.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
4.3.	СН2(1-20кВ)	118	54	45,8
4.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт		0	-
5.1.	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.	0	0	-

2.2.. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2015 г.

ЗАО «Спецэнерго» не имеет обособленных подразделений, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей, показатели качества услуг по передаче электроэнергии сетевой организации принимать по разделу 2.1.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№ п/п	Год	Максимальная мощность центров питания, кВт	Максимальная мощность ранее присоединенных энергопринимающих устройств Потребителей, кВт	Максимальная мощность планируемых технологических присоединений энергопринимающих устройств Заявителей, кВт	Максимальная мощность неостребованная для осуществления технологического присоединения, кВт
1	2014	43000	28992	9800	4208
2	2015	43000	29437	10800	2763

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в ЗАО «Спецэнерго» (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в 2015г.

№	Категория обращений потребителей	Очная форма				Зачина форма с использованием телефонной связи				Электронная форма с использованием сети «Интернет»				Письменная форма с использованием почтовой связи				Прочее		
		2014 г.		2015 г.		2014 г.		2015 г.		2014 г.		2015 г.		2014 г.		2015 г.		2014 г.	2015 г.	Динамика изменения показателей, %
		Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	Динамика изменения показателей, %	
1	Всего обращений потребителей, в т.ч.	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17				
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	120	132	110	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
1.2.	осуществление технологического присоединения	11	7	63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
1.3.	коммерческий учет электроэнергии	30	36	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
1.4.	качество обслуживания	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
1.5.	техническое обслуживание электросетевых объектов	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
1.6.	прочие	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2.	Жалобы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2.1.1.	заемство услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2.1.2.	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2.4.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2.5.	техническое обслуживание объектов электросетевого хозяйства	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2.6.	прочие	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
3.	Заявка на оказание услуг																			
3.1.	по технологическому присоединению	11	7	63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	5	6	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
3.4.	прочие (на работах электролаборатории)	12	15	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Решен работы		Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся с заявкой в 2015г.	Среднее время на обработку заявок по обращениям потребителей, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории обслуживания (при наличии указать название организации)
					Полностью	Частично					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	ЗАО «Спецэнерго»	пункт обслуживания	Богородская область, Ступинский район, с/пос. Ступинское, проезд Ш-5, строение 23	8(4725)46-92-64, 46-94-47	800 - 17 00 800 - 17 00 Средн.	п.3 г.р. т п.4 г.р. п.5 г.р. Приказ Минэнерго №186 от 13.04.2014г.	8	15	15	11	лет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование		
1	Перечень номеров телефонов, выданных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона	(4725)46-91-52 (4725)46-94-47 (4725)46-92-64
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выданным номерам телефонов	единицы	1332
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы	0
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматически системой интерактивного голосового меню	единицы	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период	мин.	0

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2015 году, в соответствии с п.4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Наибольшее число обращений потребителей услуг в 2015 году зафиксировано в категории оказания услуг по передаче электрической энергии, в части расчета объема преданной электрической энергии потребителю.

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

ЗАО «Спецэнерго» является зарегистрированной организацией в Верхне - Донском управлении Ростехнадзора на право выполнения пуско-наладочных работ и профилактических испытаний электрооборудования и электроустановок напряжением до 110 кВ с правом выдачи протоколов.

4.6. Мероприятия направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и т.д.)

ЗАО «Спецэнерго» специализированная организация, эксплуатирует электрические сети, которыми владеет на праве собственности и использует их для передачи электрической энергии промышленным предприятиям, расположенным на БСИ Промузла ст. Котел, энергопринимающие устройства которых технологически присоединены к электросетям ЗАО «Спецэнерго».

Потребителей технологически присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго» из группы «Население» - нет.

Директор ЗАО «Спецэнерго»



А.Л. Винницкий

потребителей сетевых организаций.

1.3.10. Паспорт услуг сетевой организации.

1.3.11. Книга жалоб и предложений.

1.4. В помещении пункта обслуживания потребителей обеспечивается наличие питьевой воды, аптечки.

2. В пункте приема потребителей обеспечиваются следующие действия сетевой организации при осуществлении очного обслуживания:

2.1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектность документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:

2.1.1. Прием жалобы потребителя в письменной форме.

2.1.2. Прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:

2.1.2.1. заявка на технологическое присоединение;

2.1.2.2. обращение потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий;

2.1.2.3. заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам;

2.1.2.4. уведомления о заключении соглашения о перераспределении максимальной мощности;

2.1.2.5. запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета;

2.1.2.6. заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета;

2.1.2.7. заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;

2.1.2.8. заявления на оборудование точки поставки приборами учета;

2.1.2.9. заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета;

2.1.2.10. прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства.

2.2. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов.

2.3. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней.

2.4. Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу.

2.5. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, документов по результатам оказания услуг (актов), актов.

2.6. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства. При отсутствии информации у работника на момент посещения работник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации

обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то работник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение в форме электронного документа или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течение 30 дней.

2.7. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания с согласия потребителя.

II. Организация заочного обслуживания.

Заочное обслуживание в ЗАО "Спецэнерго" потребителей с использованием телефонной связи организовывается следующим образом:

1. По телефону № 8-4725-46-92-64 в рабочее время:

1.1. обеспечивается приемка и обработка телефонных обращений потребителей по вопросам:

- а) осуществления технологического присоединения;
- б) оказания услуг по передаче электрической энергии;
- в) организации учета электрической энергии;
- г) организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный приём.

1.2. Прием, регистрация и обработка входящих вызовов потребителей с выдачей справочной информации по вопросам:

- а) осуществления технологического присоединения;
- б) оказания услуг по передаче электрической энергии;
- в) организации учета электрической энергии;
- г) обслуживания потребителей;
- д) получения контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики на территории деятельности сетевой организации.

1.3. Запись на прием потребителей.

2. По телефону № 8-7425-46-95-30 организована круглосуточная горячая линия по вопросам электроснабжения.

При обслуживании потребителей с использованием официального сайта ЗАО "Спецэнерго" в сети Интернет при осуществлении заочного обслуживания выполняются следующие действия:

1. Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через электронную почту, предоставление ответа потребителю на его электронную почту и запись потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам:

- 1.1. осуществления технологического присоединения;
- 1.2. оказания услуг по передаче электрической энергии;
- 1.3. организации учета электрической энергии;
- 1.4. обслуживания потребителей;
- 1.5. контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики.

2. Прием обращений потребителей по вопросам консультации и предоставление ответа потребителю на его электронную почту.

3. Прием жалоб потребителей и предоставление ответа потребителю на его электронную почту.

4. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.

5. Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения.

6. Предоставление информации о причинах несоответствия параметров электрической энергии требованиям качества электрической энергии, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства.

7. На официальном сайте размещается следующая информация:

7.1. Территория обслуживания сетевой организации.

7.1.1. Общая информация.

7.1.2. Техническое состояние сетей.

7.2. Передача электрической энергии.

7.2.1. Общая информация о передаче электрической энергии.

7.2.2. Нормативные документы.

7.2.3. Паспорта услуг (процессов).

7.2.4. Типовые формы документов.

7.2.5. Тарифы на услуги по передаче электрической энергии.

7.2.6. Баланс электрической энергии и мощности.

7.2.7. Затраты на оплату потерь.

7.3. Технологическое присоединение.

7.3.1. Общая информация о технологическом присоединении.

7.3.2. Нормативные документы.

7.3.3. Паспорта услуг (процессов) процессов.

7.3.4. Порядок выполнения мероприятий, связанных с присоединением к сетям.

7.3.5. Типовые формы документов.

7.3.6. Тарифы на технологическое присоединение.

7.3.7. Сведения о наличии мощности, свободной для технологического присоединения.

7.3.8. Сведения о поданных заявках на технологическое присоединение, заключенных договорах и выполненных присоединениях.

7.4. Коммерческий учет электрической энергии.

7.4.1. Общая информация.

7.4.2. Нормативные документы.

7.4.3. Паспорта услуг процессов.

7.4.4. Типовые формы документов.

7.4.5. Требования к организации учета.

7.5. Обслуживание потребителей.

7.5.1. Офисы обслуживания потребителей.

7.5.2. Заочное обслуживание посредством телефонной связи.

7.5.3. Обратная связь (через электронную почту).

7.5.4. Нормативные документы.

7.5.5. Вопросы и ответы.

Главный инженер



Ю. П. Бойков

Утверждаю
 Директор ЗАО «Спецэнерго»
 А. Л. Винницкий
 « 04 » *исполн* 2015г.



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
 наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели
Порядок определения стоимости услуг (процесса):	Расходы на совершения действий по введению ограничения режима потребления и (или) последующему восстановлению режима потребления учтены в тарифах на услуги по передаче электрической энергии
Условия оказания услуги (процесса):	наличие уведомления на ограничение режима потребления электрической энергии от филиала ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»

Порядок оказания услуги (процесса):

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Поступление уведомления на ограничение режима потребления электрической энергии	1. Проверка правильности заполнения уведомления – заявки. 2. Принятие и регистрация уведомления – заявки. 3. Выдача распоряжения на производство работ.	Письменная	Не менее 10 дней до заявляемой даты введения ограничения режима потребления	п. 7 Постановления
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	п.10 Постановления
3	Окончательное оформление документов	1. Составление акта ограничения в 3-х экз. 2. Вручение акта ограничения Потребителю в отношении, которого выполнилось ограничение 3. Передача акта ограничения в адрес ф-ла ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго» и ОАО «Белгородэнергооблэнерго»	Письменная, за подписью ответственного лица.	В течение 1 рабочего дня со дня подписания акта	п.14 Постановления

Постановления – Постановление Правительства РФ от 04.05.2012г. №442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»

Главный инженер

Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева



Утверждаю
Директор ЗАО «Спецэнерго»
А. Л. Винницкий
« 04 » *Июль* 2015г.

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
информирование потребителя о введении ограничения режима потребления в целях предотвращения или ликвидации аварийных ситуаций
наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	бесплатно
Условия оказания услуги (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 услуги (процесса):

№ п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма представления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Разработка перечня потребителей, в отношении которых может осуществляться аварийное отключение аварийного ограничения	Сетевая организация разрабатывает перечень потребителей, в отношении которых может осуществляться аварийное отключение аварийного ограничения	Утверждается письменно руководителем Сетевой организацией	Ежегодно до 01 июля	п. 43.1. Регламента*
2	Поступление запроса от ф-ла ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго» о предоставлении информации	Сетевая организация предоставляет перечень потребителей, в отношении которых может осуществляться аварийное ограничение	Письменно факсом/электронной почтой	В течение 7 дней с даты поступления запроса	п. 43.1. Регламента*
3.	Поступление требования к графикам аварийного ограничения, а также объем аварийных ограничений от ф-ла ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»	Сетевая организация разрабатывает график аварийного ограничения на основании требования, в отношении энергопринимающих устройств которых может осуществляться аварийное ограничение, направляет на утверждение в ф-ла ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»	Письменно факсом/электронной почтой	Ежегодно до 1 августа	п. 43.4. Регламента*
4.	Информирование Потребителей включенных в ГАО	Сетевая организация уведомляет Потребителя, включенного в перечень потребителей, в отношении которых может осуществляться аварийное ограничение	Лично, письменн факсом/электронной почтой/ другим способом позволяющим определить дату	Не позднее 7 календарных дней до начала очередного периода их действия.	п. 43.6. Регламента*

			и время передачи уведомления. Публикует утвержденный ГАО на официальном сайте в сети «Интернет»		
5.	Введение ГАО	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.			

Принятые сокращения:

* - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии..... утв. постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861

Главный инженер

Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева

Утверждаю

Директор ЗАО «Спецэнерго»

А. Л. Винницкий

« 08 » Ноябрь 2015г.



ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Технологическое присоединение энергопринимающих устройств юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, максимальная мощность которых составляет свыше 150 кВт и менее 670 кВт включительно

наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели
Порядок определения стоимости услуг (процесса):	в соответствии с Решением Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов по Белгородской области
Условия оказания услуги (процесса):	оформление заявки потребителем

Порядок оказания услуги (процесса):

№ п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Подача заявки на технологическое присоединение с приложением необходимой документации	Рассмотрение заявки, проверка прилагаемой документации, принятие решения о дальнейшем статусе заявки (рассмотреть, отказать, провести совещание, обсудить, и т.д.), назначение ответственного за выполнение заявки	Лично либо заказным письмом с уведомлением	Ежедневно , живая очередь. При отсутствии замечаний срок подготовки документов 30 дней , в случае отсутствия необходимых сведений Сетевая компания уведомляет заявителя в течение 6 рабочих дней	п. 9 Правил*
2	Подготовка и выдача заявителю проекта договора Технологического присоединения (далее - ТП) и Технические условия (далее - ТУ)	ТУ являются неотъемлемой частью договора ТП, в них указывается точка присоединения, распределения обязанностей между сторонами по исполнению ТУ, требования к приборам учета, к усилению существующей сети и т.д.	Лично либо заказным письмом с уведомлением, передается два экз. договора ТП и ТУ.	30 дней с момента подачи заявки, или с даты получения недостающих сведений	п.15 Правил*
3	Заключение договора	Заявитель подписывает оба проекта договора и направляет один экземпляр в Сетевую организацию с приложением к нему документов, подтверждающих полномочия лица подписавшего договор ТП	Лично либо заказным письмом с уведомлением	В течение 30 дней с даты получения подписанного Сетевой организацией проекта договора	п.15 Правил*
4.	Разрешение споров				
4.1.	Мотивированный отказ	В случае несогласия с представленным Сетевой организацией проектом договора и (или) несоответствия его Правилам Заявитель в течение 30 дней со дня получения подписанного Сетевой организацией проекта договора ТП и ТУ направляет мотивированный отказ от подписания проекта договора с предложением об изменении представленного проекта договора .	Лично либо заказным письмом с уведомлением	В течение 5 рабочих дней с даты получения такого требования , Сетевая организация направляет Заявителю новую редакцию проекта договора ТП и ТУ	п.15 Правил*

	Отказ от подписания договора ТП	В случае ненаправления Заявителем подписанного проекта договора либо мотивированного отказа от его подписания.	---	Через 60 дней со дня получения Заявителем подписанного Сетевой организацией проекта договора ТП и ТУ, поданная заявка аннулируется.	п.15 Правил*
5.	Внесение платы за технологическое присоединение	Заявитель вносит плату за ТП, в размере предусмотренном договором ТП на основании выставленного счёта.	Путем перечисления денежных средств расчетный счет Сетевой организации	1) Производится в следующем порядке в соответствии с Правилами: а) 10% платы за ТП в течение 15 дней с даты заключения договора ТП); б) 30 % платы за ТП в течение 60 дней с даты заключения договора ТП, но не позже даты фактического присоединения; в) 20 % платы за ТП в течение 180 дней со дня фактического присоединения; г) 30 % платы за ТП в течение 15 дней со дня подписания акта об осуществлении ТП. 2) Производится в следующем порядке в соответствии с заключенного соглашения сторон в размере 100% предоплаты за ТП в течение 30 дней с даты заключения договора ТП.	п.16(4) Правил*, Соглашение сторон.
6	Выполнение Заявителем мероприятий по ТП, указанных в ТУ	Выполнение мероприятий силами сторонних электромонтажных организаций		Срок осуществления мероприятий по ТП Заявителем не должен превышать срока действия ТУ (не менее 2-х и не более 5 лет)	п.24 Правил*
7	Выполнение Сетевой организацией мероприятий по ТП, указанных в ТУ	Выполнение мероприятий силами сторонних подрядных организаций или собственными силами		Срок осуществления мероприятий по ТП Заявителем не должен превышать срока действия ТУ (не менее 2-х и не более 5 лет)	п.24 Правил*
8	Проверка выполнения ТУ заявителем	Осмотр (обследование) электроустановки Заявителя представителем Сетевой организации с оформлением акта осмотра (обследования) электроустановки Заявителя	Заявитель уведомляет письменно или по средствам телефонной связи уполномоченного представителя Сетевой организации о выполнении ТУ	В течение 5 рабочих дней со дня уведомления Заявителем Сетевой организации	Условия договора ТП
9	Фактическое присоединение	Осуществление комплекса технических и организационных мероприятий, обеспечивающих физическое соединение объектов электросетевого хозяйства Сетевой организации, и объектов Заявителя без осуществления фактической подачи напряжения на объекты Заявителя (фиксация коммутационного аппарата в положении «Отключено»)	Лично либо заказным письмом с уведомлением направляются Заявителю на подписание Акт об осуществлении ТП, Акт разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности сторон и	Не позднее 5 рабочих дней со дня проведения осмотра (обследования). В течение 5 рабочих дней со дня получения указанных Актов от Сетевой организации подписать указанные акты и по одному экземпляру направить в Сетевую организацию	Условия договора ТП

			др. документация		
10	Фактическая подача напряжения	Осуществляется путем включения коммутационного аппарата (фиксация коммутационного аппарата в положении «включено»)		В течение 3 рабочих дней с даты уведомления Гарантирующим поставщиком Сетевой организации о заключенном договоре энергоснабжения с Заявителем	Условия договора ТП

Принятые сокращения:

ТУ - технические условия;

ТП – технологическое присоединение;

* - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии..... утв. постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861

Главный инженер

Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева



Утверждаю
Директор ЗАО «Спецэнерго»
А. Л. Винницкий
«06» ноября 2015г.

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Временное технологическое присоединение энергопринимающих устройств юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, максимальная мощность которых составляет до 150 кВт включительно

наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	в соответствии с Решением Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов по Белгородской области
Условия оказания услуги (процесса):	оформление заявки потребителем

Порядок оказания услуги (процесса):

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Подача заявки на временное технологическое присоединение с приложением необходимой документации	Рассмотрение заявки, проверка прилагаемой документации, принятие решения о дальнейшем статусе заявки (рассмотреть, отказать, провести совещание, обсудить, и т.д.), назначение ответственного за выполнение заявки	Лично либо заказным письмом с уведомлением	Ежедневно, живая очередь. При отсутствии замечаний срок подготовки документов 10 дней, в случае отсутствия необходимых сведений Сетевая компания уведомляет заявителя в течение 6 рабочих дней	п.8,10,13, 15 Правил*
2	Подготовка и выдача заявителю проекта договора Технологического присоединения (далее- ТП) и Технические условия (далее – ТУ)	ТУ являются неотъемлемой частью договора ТП, в них указывается точка присоединения, распределения обязанностей между сторонами по исполнению ТУ, требования к приборам учета, к усилению существующей сети и т.д.	Лично либо заказным письмом с уведомлением, передается два экз. договора ТП и ТУ.	10 дней с момента подачи заявки, или с даты получения недостающих сведений	п.15 Правил*
3	Заклучение договора (на срок до 12 мес.)	Заявитель подписывает оба проекта договора и направляет один экземпляр в Сетевую организацию с приложением к нему документов, подтверждающих полномочия лица подписавшего договор ТП	Лично либо заказным письмом с уведомлением	В течение 30 дней с даты получения подписанного Сетевой организацией проекта договора	п.15 Правил*
4.	Разрешение споров				
4.1.	Мотивированный отказ	В случае несогласия с представленным Сетевой организацией проектом договора и (или) несоответствия его	Лично либо заказным письмом с уведомлением	В течение 5 рабочих дней с даты получения такого требования, Сетевая	п.15 Правил*

		Правилам Заявитель в течение 30 дней со дня получения подписанного Сетевой организацией проекта договора ТП и ТУ направляет мотивированный отказ от подписания проекта договора с предложением об изменении представленного проекта договора.		организация направляет Заявителю новую редакцию проекта договора ТП и ТУ	
4.2.	Отказ от подписания договора ТП	В случае ненаправления Заявителем подписанного проекта договора либо мотивированного отказа от его подписания.	---	Через 60 дней со дня получения Заявителем подписанного Сетевой организацией проекта договора ТП и ТУ, поданная заявка аннулируется.	п.15 Правил*
5.	Внесение платы за технологическое присоединение	Заявитель вносит плату за ТП, в размере предусмотренном договором ТП на основании выставленного счёта.	Путем перечисления денежных средств расчетный счёт Сетевой организации	Производится в соответствии с условиями договора ТП	Договор ТП, 16 Правил*
6	Выполнение Заявителем мероприятий по ТП, указанных в ТУ	Выполнение мероприятий силами сторонних электромонтажных организаций		Согласно условий договора (15 рабочих дней, если в заявке не указан более продолжительный срок)	Договор ТП, 16 Правил*
7	Выполнение Сетевой организацией мероприятий по ТП, указанных в ТУ	Выполнение мероприятий силами сторонних подрядных организаций или собственными силами		Мероприятия по технологическому присоединению должны быть выполнены согласно условий договора (15 рабочих дней, если в заявке не указан более продолжительный срок)	Договор ТП, 16 Правил*
8	Проверка выполнения ТУ заявителем	Осмотр (обследование) электроустановки Заявителя представителем Сетевой организации с оформлением акта осмотра (обследования) электроустановки Заявителя	Заявитель уведомляет письменно или по средствам телефонной связи уполномоченного представителя Сетевой организации о выполнении ТУ	В течение 5 рабочих дней со дня уведомления Заявителем Сетевой организации	Условия договора ТП
9	Фактическое присоединение	Осуществление комплекса технических и организационных мероприятий, обеспечивающих физическое соединение объектов электросетевого хозяйства Сетевой организации, и объектов Заявителя без осуществления фактической подачи напряжения на объекты Заявителя (фиксация коммутационного аппарата в положении «Отключено»)	Лично либо заказным письмом с уведомлением направляются Заявителю на подписание Акт об осуществлении ТП, Акт разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности сторон и др. документация	Не позднее 5 рабочих дней со дня проведения осмотра (обследования). В течение 5 рабочих дней со дня получения указанных Актов от Сетевой организации подписать указанные акты и по одному экземпляру направить в Сетевую организацию	Условия договора ТП
10	Фактическая подача напряжения	Осуществляется путем включения коммутационного аппарата (фиксация коммутационного аппарата в положении «включено»)		В течение 3 рабочих дней с даты уведомления Гарантирующим поставщиком Сетевой организации о заключенном договоре энергоснабжения с Заявителем	Условия договора ТП

В соответствии с п.56 Правил, по окончании срока, на который осуществлялось ТП с применением временной схемы электроснабжения Заявителя, энергоснабжение энергопринимающих устройств должно быть полностью ограничено в соответствии с Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления эл.энергии утв. ПП РФ от 04.05.2012г. №442.*

* Сетевая организация не позднее 10 рабочих дней со дня отсоединения, письменно уведомляет заявителя, о предстоящей дате и времени осуществления работ по отсоединению устройств присоединенных по временной схеме электроснабжения.
После отсоединения Сетевая организация составляет в 3 экз. акт об отсоединении энергопринимающих устройств, ТП которых было осуществлено по временной схеме электроснабжения, и в течение 5 рабочих дней направляет по одному экземпляру Заявителю и Гарантирующему поставщику (энергосбытовой организации) способом позволяющим установить дату отправки и получения указанного акта.

Принятые сокращения:

ТУ - технические условия;

ТП – технологическое присоединение;

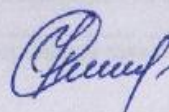
* Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии..... утв. постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861

Главный инженер



Ю.П. Бойков

Начальник ПТО



О.Н. Весельева

Утверждаю

Директор ЗАО «Спецэнерго»

А. Л. Вишницкий

« 02 » *ноября* 2015г.



ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Технологическое присоединение энергопринимающих устройств юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, максимальная мощность которых составляет не менее 670 кВт

наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	в соответствии с Решением Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов по Белгородской области
Условия оказания услуги (процесса):	оформление заявки потребителем соответствующее п. 9 Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, утв. постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861

Порядок оказания услуги (процесса):

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Подача заявки на технологическое присоединение с приложением необходимой документации	Рассмотрение заявки, проверка прилагаемой документации, принятие решения о дальнейшем статусе заявки (рассмотреть, отказать, провести совещание, обсудить, и т.д.), назначение ответственного за выполнение заявки	Лично либо заказным письмом с уведомлением	Ежедневно, живая очередь. При отсутствии замечаний срок подготовки документов 30 дней, в случае отсутствия необходимых сведений Сетевая компания уведомляет заявителя в течение 6 рабочих дней	п. 9 Правил*
2	Подготовка и выдача заявителю проекта договора Технологического присоединения (далее - ТП) и Технические условия (далее - ТУ)	ТУ являются неотъемлемой частью договора ТП, в них указывается точка присоединения, распределения обязанностей между сторонами по исполнению ТУ, требования к приборам учета, к усилению существующей сети и т.д.	Лично либо заказным письмом с уведомлением, передается два экз. договора ТП и ТУ.	30 дней с момента подачи заявки, или с даты получения недостающих сведений + время согласования ТУ с системным оператором в случае необходимости(при максимальной мощности свыше 5МВт)	п.15 Правил*
3	Заключение договора	Заявитель подписывает оба проекта договора и направляет один экземпляр в Сетевую организацию с приложением к нему документов, подтверждающих полномочия лица подписавшего договор ТП	Лично либо заказным письмом с уведомлением	В течение 30 дней с даты получения подписанного Сетевой организацией проекта договора	п.15 Правил*
4.	Разрешение споров				
4.1.	Мотивированный отказ	В случае несогласия с представленным Сетевой организацией проектом договора и (или) несоответствия его Правилам Заявитель в течение 30 дней со дня получения подписанного Сетевой организацией проекта договора ТП и	Лично либо заказным письмом с уведомлением	В течение 5 рабочих дней с даты получения такого требования, Сетевая организация направляет Заявителю новую редакцию проекта договора ТП и	п.15 Правил*

		ТУ направляет мотивированный отказ от подписания проекта договора с предложением об изменении представленного проекта договора .		ТУ	
4.2.	Отказ от подписания договора ТП	В случае ненаправления Заявителем подписанного проекта договора либо мотивированного отказа от его подписания.	---	Через 60 дней со дня получения Заявителем подписанного Сетевой организацией проекта договора ТП и ТУ, поданная заявка аннулируется.	п.15 Правил*
5.	Внесение платы за технологическое присоединение	Заявитель вносит плату за ТП , в размере предусмотренном договором ТП на основании выставленного счёта.	Путем перечисления денежных средств расчетный счет Сетевой организации	1) Производится в следующем порядке в соответствии с Правилами: а) 10% платы за ТП в течение 15 дней с даты заключения договора ТП); б) 30 % платы за ТП в течение 60 дней с даты заключения договора ТП, но не позже даты фактического присоединения; в) 20 % платы за ТП в течение 180 дней со дня фактического присоединения; г) 30 % платы за ТП в течение 15 дней со дня подписания акта об осуществлении ТП. 2) Производится в следующем порядке в соответствии с заключенного соглашения сторон в размере 100% предоплаты за ТП в течение 30 дней с даты заключения договора ТП.	п.16(4) Правил* , Соглашение сторон.
6	Выполнение Заявителем мероприятий по ТП, указанных в ТУ	Выполнение мероприятий силами сторонних электромонтажных организаций		Срок осуществления мероприятий по ТП Заявителем не должен превышать срока действия ТУ (не менее 2-х и не более 5 лет)	п.24 Правил*
7	Выполнение Сетевой организацией мероприятий по ТП, указанных в ТУ	Выполнение мероприятий силами сторонних подрядных организаций или собственными силами		Срок осуществления мероприятий по ТП Заявителем не должен превышать срока действия ТУ (не менее 2-х и не более 5 лет)	п.24 Правил*
8	Проверка выполнения ТУ заявителем	Осмотр (обследование) электроустановки Заявителя должностным лицом органа федерального государственного энергетического надзора при участии Сетевой организации и Заявителя, а также соответствующего субъекта оперативно-диспетчерского управления (в случае, если ТУ подлежат в соответствии с Правилами согласованию с ОДУ)	Заявитель уведомляет письменно или по средствам телефонной связи уполномоченного представителя Сетевой организации о выполнении ТУ	В течение 5 рабочих дней со дня уведомления Заявителем Сетевой организации	Условия договора ТП
9	Фактическое присоединение	Осуществление комплекса технических и организационных мероприятий, обеспечивающих физическое соединение объектов электросетевого хозяйства Сетевой организации, и объектов Заявителя без осуществления фактической подачи напряжения на объекты Заявителя (фиксация коммутационного аппарата в положении «Отключено»)	Лично либо заказным письмом с уведомлением направляются Заявителю на подписание Акт об осуществлении ТП, Акт разграничения	Не позднее 5 рабочих дней со дня проведения осмотра (обследования). В течение 5 рабочих дней со дня получения указанных Актов от Сетевой организации подписать указанные акты и по одному экземпляру направить в	Условия договора ТП

			балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности сторон и др. документация	Сетевую организацию	
10	Фактическая подача напряжения	Осуществляется путем включения коммутационного аппарата (фиксация коммутационного аппарата в положении «включено»)		В течение 3 рабочих дней с даты уведомления Гарантирующим поставщиком Сетевой организации о заключенном договоре энергоснабжения с Заявителем	Условия договора ТП

Принятые сокращения:

ТУ - технические условия;

ТП – технологическое присоединение;

* Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии..... утв. постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861

Главный инженер

Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева

Утверждаю
 Директор ЗАО «Спецэнерго»
 А. Л. Винницкий
 « 04 » ноября 2015г.



ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации по индивидуальному проекту
 наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели за исключением лиц, указанных в пунктах 12.1 и 14 Правил*
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	в соответствии с Решением Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов по Белгородской области
Условия оказания услуги (процесса):	Отсутствие технической возможности технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителя и необходимость строительства (реконструкции) объекта электросетевого хозяйства, не включенного в инвестиционные программы на очередной период регулирования сетевой организации. п.30 Правил*

Порядок оказания услуги (процесса):

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Подача заявки на технологическое присоединение с приложением необходимой документации	Рассмотрение заявки, проверка прилагаемой документации, принятие решения о дальнейшем статусе заявки (рассмотреть, отказать, провести совещание, обсудить, и т.д.), назначение ответственного за выполнение заявки	Лично либо заказным письмом с уведомлением	Ежедневно, живая очередь. При отсутствии замечаний срок подготовки документов 15 дней , в случае отсутствия необходимых сведений Сетевая компания уведомляет заявителя в течение 6 рабочих дней	пп.8, 9, 10 Правил*
2	Подготовка материалов для утверждения размера платы по индивидуальному проекту	Разработка ТУ и согласование с Системным оператором (по необходимости), подготовка материалов и направление в Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов по Белгородской области, уведомление заявителя.	Тарифное дело	В течение 30 дней Уведомление заявителя в течение 3 рабочих дней со дня направления материалов на утверждение платы за ТП.	пп. 30.1, 30.2 Правил*
3	Утверждение размера платы по индивидуальному проекту	Проверка Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов по Белгородской области. материалов тарифного дела, утверждение размера платы.	Решение Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов по Белгородской области об утверждении размера платы ТП по индивидуальному тарифу	Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов по Белгородской обл. утверждают тариф в течение 30 рабочих дней со дня поступления заявления, при отсутствии необходимых сведений в течение 7 дней со дня поступления заявления уведомляют Сетевую организацию, а Сетевая организация направляет недостающие сведения в Комиссию не позднее 5 дней со дня получения уведомления.	пп. 30.2, 30.3 Правил*

	Выдача заявителю проекта договора, индивидуальных ТУ, а также решение об утверждении платы за ТП	Согласование, подписание проекта договора, направление (выдача) заявителю	Регистрация в журнале и базе данных	Не позднее 3 рабочих дней после утверждения размера платы	п. 15 Правил*
5	Внесение платы за технологическое присоединение	Заявитель вносит плату за ТП, в размере утвержденной Комиссией платы за ТП по индивидуальному проекту, на основании выставленного счёта.	Путем перечисления денежных средств расчетный счет Сетевой организации	1) Производится в следующем порядке в соответствии с Правилами: а) 10% платы за ТП в течение 15 дней с даты заключения договора ТП; б) 30 % платы за ТП в течение 60 дней с даты заключения договора ТП, но не позже даты фактического присоединения; в) 20 % платы за ТП в течение 180 дней со дня фактического присоединения; г) 30 % платы за ТП в течение 15 дней со дня подписания акта об осуществлении ТП. 2) Производится в следующем порядке в соответствии с заключенного соглашения сторон в размере 100% предоплаты за ТП в течение 30 дней с даты заключения договора ТП.	п.16(4) Правил*, Соглашение сторон.
6.	Разрешение споров				
6.1	Отказ от заключения договора ТП	В случае отказа Заявителя от заключения договора ТП, Заявитель оплачивает Сетевой организации расходы, связанные с расчетом платы за ТП, в размере стоимости мероприятия, указанного в решении Комиссии.		В течение 30 дней	п.30.4. Правил*
7	Выполнение ТУ	Выполнение мероприятий, предусмотренных ТУ Сетевой организацией и заявителем	Проект (при необходимости), акты выполненных работ	Срок осуществления мероприятий по ТП Заявителем и Сетевой организацией не должен превышать срока действия ТУ (не менее 2-х и не более 5 лет)	п.24 Правил*
8	Проверка выполнения ТУ заявителем	Осмотр (обследование) электроустановки Заявителя представителем Сетевой организации с оформлением акта осмотра (обследования) электроустановки Заявителя Для заявителей максимальная мощность которых составляет не менее 670 кВт-осмотр (обследование) электроустановки Заявителя должностным лицом органа федерального государственного энергетического надзора при участии Сетевой организации и Заявителя, а также соответствующего субъекта оперативно-диспетчерского управления (в случае, если ТУ подлежат в соответствии с Правилами согласованию с ОДУ)	Заявитель уведомляет письменно или по средствам телефонной связи уполномоченного представителя Сетевой организации о выполнении ТУ	В течение 5 рабочих дней со дня уведомления Заявителем Сетевой организации	Условия договора ТП

	Фактическое присоединение	Осуществление комплекса технических и организационных мероприятий, обеспечивающих физическое соединение объектов электросетевого хозяйства Сетевой организации, и объектов Заявителя без осуществления фактической подачи напряжения на объекты Заявителя (фиксация коммутационного аппарата в положении «Отключено»)	Лично либо заказным письмом с уведомлением направляются Заявителю на подписание Акт об осуществлении ТП, Акт разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности сторон и др. документация	Не позднее 5 рабочих дней со дня проведения осмотра (обследования). В течение 5 рабочих дней со дня получения указанных Актов от Сетевой организации подписать указанные акты и по одному экземпляру направить в Сетевую организацию	Условия договора ТП
10	Фактическая подача напряжения	Осуществляется путем включения коммутационного аппарата (фиксация коммутационного аппарата в положении «включено»)		В течение 3 рабочих дней с даты уведомления Гарантирующим поставщиком Сетевой организации о заключенном договоре энергоснабжения с Заявителем	Условия договора ТП

* - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии..... утв. постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861

Главный инженер

Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева



Утверждаю
Директор ЗАО «Спецэнерго»
А. Л. Винницкий
«*ок*» *ноября* 2015г.

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

технологическое присоединение к электрическим сетям сетевой организации посредством перераспределения мощности
наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	в соответствии с Решением Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов по Белгородской области
Условия оказания услуги (процесса):	1) Наличие соглашения о перераспределении мощности между заинтересованными лицами; наличие избытков мощности. 2) Перераспределение в пределах действия одного центра питания (при осуществлении перераспределения максимальной мощности в электрических сетях классом напряжения от 0,4 до 35 кВ центром питания считается питающая подстанция с классом напряжения 35 кВ, при осуществлении перераспределения максимальной мощности в электрических сетях классом напряжения свыше 35 кВ центром питания считается распределительное устройство подстанции; 3) Заявители, в отношении которых до 1 января 2009 г. в установленном порядке было осуществлено технологическое присоединение к электрическим сетям, вправе по соглашению с иными владельцами энергопринимающих устройств снизить объем максимальной мощности. 4) За исключением лиц, юридические лица и индивидуальные предприниматели до 150 кВт (3 категория надежности), намеревающихся осуществить присоединение по временной схеме, физических лиц коммунально-бытовая нагрузка до 15 кВт (с учетом ранее присоединенной).

Порядок оказания услуги (процесса):

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Заключение Соглашения о перераспределении мощности между заинтересованными лицами	Заключение соглашения между лицами о перераспределении максимальной мощности принадлежащими им энергопринимающими устройствами	В письменной форме	Не ограничено	п 34 Правил*
2	Направление уведомления в сетевую организацию подписанного сторонами соглашения о перераспределении мощности	Направление уведомления в сетевую организацию подписанного сторонами соглашения о перераспределении мощности с пакетом необходимых документов. Рассмотрение уведомления на предмет полноты сведений и пакета необходимых документов	В письменной форме направляется способом, позволяющим подтвердить факт получения	6 рабочих дней с даты регистрации	п 34 Правил*
3	Сетевая организация направляет копию уведомления субъекту оперативно-диспетчерского	Сетевая организация направляет копию уведомления субъекту оперативно-диспетчерского управления в следующих случаях:	Способом, позволяющим подтвердить факт получения	В течение 5 рабочих дней со дня получения уведомления	п 34 Правил*

управления	<p>- технические условия, подлежат согласованию с субъектом оперативно-диспетчерского управления;</p> <p>- технические условия, ранее выданные лицу, максимальная мощность энергопринимающих устройств которого перераспределяется, были согласованы с субъектом оперативно-диспетчерского управления</p>			
4. Заключение договора об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям с заявителем, в пользу которого перераспределяется мощность	<p>При необходимости согласования сетевой организации технических условий с системным оператором</p> <p>4.1. Направление заявителю уведомления об увеличении срока в связи с согласованием технических условий с системным оператором</p> <p>4.2. Направление (выдача при очном посещении офиса обслуживания) сетевой организацией проекта договора об осуществлении технологического присоединения с техническими условиями</p> <p>4.3. Подписание заявителем двух экземпляров проекта договора и направление (представляет в офис обслуживания потребителей) одного экземпляра сетевой организации с приложением к нему документов, подтверждающих полномочия лица, подписавшего такой договор</p> <p>В случае несогласия заявителя с представленным сетевой организацией проектом договора и (или) несоответствия его Правилам</p> <p>4.4. Заявитель направляет сетевой организации мотивированный отказ от подписания проекта договора с предложением об изменении представленного проекта договора</p>	<p>Уведомление в письменной форме направляется способом, позволяющим подтвердить факт получения, или выдача заявителю в офисе обслуживания потребителей</p> <p>Письменная форма проекта договора, подписанного со стороны сетевой организации, направляется способом, позволяющим подтвердить факт получения, или выдача заявителю в офисе обслуживания потребителей</p> <p>Письменная форма мотивированного отказа, направляется способом, позволяющим подтвердить факт получения</p>	<p>30 дней с даты получения уведомления или недостающих сведений</p> <p>- не позднее 3 рабочих дней со дня согласования с системным оператором технических условий</p> <p>30 дней со дня получения заявителем проекта договора.</p> <p>В случае не направления подписанного проекта договора либо мотивированного отказа от его подписания через 60 дней – заявка аннулируется.</p> <p>в течение 30 дней со дня получения подписанного сетевой организацией проекта договора и технических условий</p> <p>5 рабочих дней с даты получения от заявителя мотивированного требования о приведении проекта договора в соответствие с Правилами ТП</p>	п 15 Правил*

		4.5. Направление (выдача при очном посещении офиса обслуживания) сетевой организацией откорректированного проекта договора об осуществлении технологического присоединения с техническими условиями вследствие получения от заявителя мотивированного отказа от подписания проекта договора	Письменная форма проекта договора, подписанного со стороны сетевой организации, направляется способом, позволяющим подтвердить факт получения, или выдача заявителю в офисе обслуживания потребителей		
5	Сетевая организация направляет лицу, максимальная мощность которого перераспределяется, информацию об изменениях в ранее выданные ему технические условия	В случае технические условия подлежат согласованию с субъектом оперативно-диспетчерского управления, предварительно сетевая организация проводит согласование с субъектом оперативно-диспетчерского управления и срок продлевается на срок согласования изменений, внесенных в технические условия.		не позднее 10 рабочих дней со дня выдачи технических условий лицу, в пользу которого перераспределяется максимальная мощность.	
6	Выполнение сторонами мероприятий по технологическому присоединению, предусмотренных договором	Заключенный договор об осуществлении технологического присоединения с заявителем, в пользу которого перераспределяется мощность			
6.1. Оплата услуг по договору об осуществлении технологического присоединения			В соответствии с условиями договора	пп 15, 16, 18, 38 Правил*	
6.2. Выполнение сетевой организацией мероприятий, предусмотренных договором			В соответствии с условиями договора		
6.3. Выполнение заявителем, мощность которого перераспределяется, мероприятий по уменьшению мощности энергопринимающих устройств в соответствии с техническими условиями			До завершения срока осуществления мероприятий по присоединению энергопринимающих устройств лица, в пользу которого перераспределяется мощность		
6.4. Выполнение заявителем, в пользу которого перераспределяется мощность, мероприятий, предусмотренных договором			В соответствии с условиями договора		
6.5. Направление уведомления заявителем, в пользу которого перераспределяется мощность, сетевой организации о выполнении технических условий с пакетом необходимых документов			После выполнения технических условий	пп 85, 86 Правил*	
При необходимости согласования сетевой организации технических условий с системным оператором					
6.6. Направление сетевой организацией уведомления о готовности заявителя к проверке выполнения технических условий субъекту оперативно-диспетчерского управления копии уведомления и приложенных к нему документов			В течение 2 дней со дня получения от заявителя	п. 94 Правил*	

Проверка выполнения
технических условий

Направление заявителем сетевой организацией уведомления о выполнении технических условий
7.1. Проверка соответствия технических решений, параметров оборудования (устройств) и проведенных мероприятий требованиям технических условий. Осмотр (обследование) электроустановок заявителей. Мероприятия по проверке выполнения технических условий проводятся непосредственно в процессе проведения осмотра

Если представители субъекта оперативно-диспетчерского управления участвовали в осмотре
7.2. Согласование Акта осмотра (обследования) электроустановки с субъектом оперативно-диспетчерского управления
7.3. Потребитель направляет в адрес органа федерального государственного энергетического надзора уведомление о проведении сетевой организацией осмотра (обследования) электроустановок заявителя

В случае невыполнении заявителем требований технических условий. Получение от заявителя сетевой организации уведомления об устранении замечаний по выполнению технических условий
7.4. Повторный осмотр электроустановки заявителя

7.5. Прием в эксплуатацию прибора учета. Подписание сторонами и передача Акт допуска в эксплуатацию прибора учета.

7.6. Направление (выдача) заявителю Акта о выполнении технических условий в 2 экземплярах

Письменно, способом, позволяющим подтвердить факт получения

В течение 10 дней со дня получения от заявителя документов

пп 83-89 Правил*

В течение 5 дней со дня оформления акта осмотра (обследования) электроустановок заявителя

п.97 Правил*

пп 18(1) - 18(4) Правил*

Не позднее 3 рабочих дней после получения от заявителя уведомления об устранении замечаний с приложением информации о принятых мерах по их устранению

п. 89 Правил*

В день проведения проверки

Раздел 10 Положения**

3-дневный срок после проведения осмотра

п. 87 Правил*

* - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии утв. постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861

** - Основные положения функционирования розничных рынков утв. ППРФ №442 от 04.05.2012г.

Главный инженер

Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева



Утверждаю
Директор ЗАО «Спецэнерго»
А. Л. Винницкий
«*04*» *ноября* 2015г.

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
наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	Расходы на совершения действий по введению ограничения режима потребления и (или) последующему восстановлению режима потребления учтены в тарифах на услуги по передаче электрической энергии
Условия оказания услуги (процесса):	наличие уведомления на ограничение режима потребления электрической энергии от филиала ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго»

Порядок оказания услуги (процесса):

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Поступление уведомления на ограничение режима потребления электрической энергии	1. Проверка правильности заполнения уведомления – заявки. 2. Принятие и регистрация уведомления – заявки. 3. Выдача распоряжения на производство работ.	Письменная	Не менее 10 дней до заявляемой даты введения ограничения режима потребления	п. 7 Постановления №442
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	п.10 Постановления №442
3	Окончательное оформление документов	1. Составление акта ограничения в 3-х экз. 2. Вручение акта ограничения Потребителю в отношении, которого выполнилось ограничение 3. Передача акта ограничения в адрес ф-ла ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго» и ОАО «Белгородэнергобыт»	Письменная, за подписью ответственного лица.	В течение 1 рабочего дня со дня подписания акта	п.14 Постановления №442

Постановления №442 – Постановление Правительства РФ от 04.05.2012г. №442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии»

Главный инженер

Ю.П. Бойков
Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева
О.Н. Весельева



Утверждаю
Директор ЗАО «Спецэнерго»
А. Л. Винницкий
«08» *ноября* 2015г.

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

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	бесплатно
Условия оказания услуги (процесса):	в отношении потребителей имеющих договор электроснабжения с ОАО «Белгородэнергосбыт», присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго»

Порядок оказания услуги (процесса):

№ п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Информирование Потребителя услуг	Сетевая организация уведомляет и согласовывает с Потребителем, сроки проведения ремонтных и профилактических работ, которые влекут, в отношении данного Потребителя введение ограничения режима потребления.	Письменно лично потребителю/ заказным письмом/факсом / другим способом позволяющим определить дату и время передачи уведомления	Не позднее чем за 2 суток до дня производства работ	п. 36. Регламента*
2	Уведомление ф-л ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго» и ОАО «Белгородэнергосбыт»	Сетевая организация уведомляет ф-л ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго» и ОАО «Белгородэнергосбыт» о факте согласования с Потребителем, в отношении которого вводится ограничение режима потребления в связи с проведением ремонтных работ.	Письменно факсом/электронной почтой	Не позднее 16-00 ч. последнего рабочего дня до даты производства таких работ.	п. 37. Регламента*

Принятые сокращения:

* - Регламент взаимодействия ф-ла ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго» и ЗАО «Спецэнерго» в процессе ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) Приложение №2 к Договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

Главный инженер

Ю.П. Бойков
Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева
О.Н. Весельева

Утверждаю
 Директор ЗАО «Спецэнерго»
 А. Л. Винницкий
 « 02 » ноября 2015г.



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

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	бесплатно
Условия оказания услуги (процесса):	в отношении потребителей имеющих договор электроснабжения с ОАО «Белгородэнергосбыт», присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго»

Порядок оказания услуги (процесса):

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Информирование Потребителя услуг	Сетевая организация уведомляет и согласовывает с Потребителем, сроки проведения ремонтных и профилактических работ, которые влекут, в отношении данного Потребителя введение ограничение режима потребления.	Письменно лично потребителю/ заказным письмом/факсом / другим способом позволяющим определить дату и время передачи уведомления	Не позднее чем за 2 суток до дня производства работ	п. 36. Регламента*
2	Уведомление ф-л ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго» и ОАО «Белгородэнергосбыт»	Сетевая организация уведомляет ф-л ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго» и ОАО «Белгородэнергосбыт» о факте согласования с Потребителем, в отношении которого вводится ограничение режима потребления в связи с проведением ремонтных работ.	Письменно факсом/электронной почтой	Не позднее 16-00 ч. последнего рабочего дня до даты производства таких работ.	п. 37. Регламента*

Принятые сокращения:

* - Регламент взаимодействия ф-л ПАО «МРСК Центра» - «Белгородэнерго» и ЗАО «Спецэнерго» в процессе ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) Приложение №2 к Договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

Главный инженер

Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева



Утверждаю
 Директор ЗАО «Спецэнерго»
 А. Л. Винницкий
 «04» ноября 2015г.

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
составление и корректировка актов согласования технологической и (или) аварийной брони
 наименование услуги (процесса)

Потребитель:	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):	бесплатно
Условия оказания услуги (процесса):	в отношении потребителей имеющих договор электроснабжения с ОАО «Белгородэнергосбыт», присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго»

Порядок оказания услуги (процесса):

N п/п	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 оригинал в 3- экз.	При обращении	
2	Рассмотрение полученного проекта акта согласования технологической и (или) аварийной брони	1. Проверка представленных сведений.(обследование энергопринимающих устройств Потребителя) 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*
3.	Передача акта потребителю	Выдача потребителю подписанного акта или подписанного акта с замечаниями.	Отправка почтой или передача представителю Потребителя в 2 экз	В течение 1 рабочего дня со дня подписания акта или при обращении	п. 31 (4) Правил*

Принятые сокращения:

* - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии утв. постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861

Главный инженер

Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева

Утверждаю
 Директор ЗАО «Спецэнерго»
 А. Л. Винницкий
 « 04 » марта 2015г.



ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
 допуск уполномоченных представителей потребителя услуг в пункты контроля и учета количества и качества электрической энергии
 наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	бесплатно
Условия оказания услуги (процесса):	в отношении потребителей имеющих договор электроснабжения с ОАО «Белгородэнергосбыт», присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго»

Порядок оказания услуги (процесса):

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Обращение Потребителя с заявлением о допуске в электроустановку	Обращение потребителя услуг с заявлением о допуске уполномоченных представителей потребителя услуг в пункты контроля и учета количества и качества электрической энергии .	Лично либо заказным письмом с уведомлением	Не ограничен	Подпункт «д» пункта 15 Правил*
2	Согласование Сетевой организацией с Потребителем время и даты допуска	Согласование Сетевой организацией с потребителем время и даты допуска	По телефону		
3	Допуск уполномоченных представителей потребителя услуг в пункты контроля и учета количества и качества электрической энергии	Беспрепятственный допуск уполномоченных представителей потребителя услуг в пункты контроля и учета количества и качества электрической энергии	Лично		

* - Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии утв. постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861

Главный инженер

Ю.П. Бойков

Начальник ПТО

О.Н. Весельева

Утверждаю

Директор ЗАО «Спецэнерго»

А. Л. Винницкий

« 04 » ноября 2015г.



ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
восстановление и переоформление документов о технологическом присоединении
 наименование услуги (процесса)

Потребитель:	юридические лица и индивидуальные предприниматели являющиеся законными владельцами (собственниками) ранее присоединенных энергопринимающих устройств присоединенных к сетям Сетевой организации п.57 Правил*
Порядок определения стоимости услуг(процесса):	Компенсация затрат на изготовление документов не может превышать 1000 руб.
Условия оказания услуги (процесса):	Заявитель вправе обратиться в сетевую организацию лично или через представителя с заявлением о переоформлении документов в следующих случаях: а) восстановление утраченных документов о технологическом присоединении; б) переоформление документов о технологическом присоединении с целью указания в них информации о максимальной мощности энергопринимающих устройств; в) переоформление документов о технологическом присоединении в связи со сменой собственника или иного законного владельца ранее присоединенных энергопринимающих устройств; г) наступление иных обстоятельств, требующих внесения изменений в документы о технологическом присоединении, в том числе связанных с опосредованным технологическим присоединением энергопринимающих устройств.

Порядок оказания услуги (процесса):

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Подача заявки на восстановление (переоформления) документов о технологическом присоединении	Обстоятельства, требующие внесения изменений в документы о технологическом присоединении 1.1. Заявитель подает заявку на восстановление (переоформление) документов о технологическом присоединении	Очное обращение заявителя с заявкой, письменное обращение с заявкой заказным письмом с уведомлением,	В день обращения	п.57, 60-64 Правил*
		При отсутствии сведений и документов, установленных законодательством 1.2. Сетевая организация делает отметку в заявке о недостающих сведениях и/или документах			
2.	Установление факта наличия надлежащего технологического присоединения электроустановки заявителя к электрическим сетям сетевой организации	В случае отсутствия у заявителя ранее выданных технических условиях и документов, подтверждающие факт технологического присоединения Поиск материалов о ранее состоявшемся присоединении в архиве сетевой организации, направление сетевой организацией субъекту оперативно- диспетчерского управления запроса о предоставлении копий технических условий	Способом, позволяющим подтвердить факт получения	2 рабочих дня со дня представления заявления в сетевую организацию	п. 66 Правил*

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ЗАО «Спецэнерго» за 2015/2016 гг.

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Характеристика потребителей услуг

№ п/п	количество потребителей всего	в том числе								
		по уровню напряжения			по категории надежности			по типу потребителей		
		ВН	СН2	НН	I	II	III	Юр.лица	ИП	Физ.лица
1	90	9	81	-	-	7	83	74	16	-

1.2. Оснащенность потребителей приборами учета

№ п/п	Год	Кол-во точек поставки всего оборудованных приборами учета	в том числе					
			по типу потребителей			ВРУ в многоквартир. домах	бесхозные объекты	приборы учета с дистанционным сбором данных
			Юр.лица	ИП	Физ.лица			
1	2015	138	119	19	-	-	-	137
2	2016	138	119	19	-	-	-	137

1.3. Технические характеристики объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Длина ВЛ, км		Длина КЛ, км		Кол-во подстанций	
		110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ
		1	2015	12	1,8	-	25,028
2	2016	12	1,8	-	25,028	1	11

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Общий уровень износа оборудования	в том числе							
			по уровню напряжения			по типу оборудования				
			ВН	СН2	НН	ВЛ	КЛ	оборудование ПС-110 кВ	оборудование ПС-10 кВ	оборудование ПС-0,4 кВ
1	2015		63	44	-	81	47	63	44	-
2	2016		63	44	-	81	47	63	44	-

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии по сетевой организации в отчетном периоде

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2015	2016	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})			
1.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
1.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
1.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
1.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (P_{SAIFI})			
2.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
2.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
2.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
2.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) ($P_{SAIDI\text{план}}$)			
3.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
3.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
3.3.	СН2(1-20кВ)	54	60	111
3.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) ($P_{SAIFI\text{план}}$)			
4.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
4.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
4.3.	СН2(1-20кВ)	54	60	111
4.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт	0	0	-
5.1.	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.	0	0	-

2.2.. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2015/2016 гг.

ЗАО «Спецэнерго» не имеет обособленных подразделений, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей, показатели качества услуг по передаче электроэнергии сетевой организации принимать по разделу 2.1.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№ п/п	Год	Максимальная мощность центров питания, кВт	Максимальная мощность ранее присоединенных энергопринимающих устройств Потребителей, кВт	Максимальная мощность планируемых технологических присоединений энергопринимающих устройств Заявителей, кВт	Максимальная мощность неостребованная для осуществления технологического присоединения, кВт
1	2015	43000	29621	9800	3579
2	2016	43000	30721	11000	1279

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы		Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в 2015г.	Среднее время на обслуживание потребителя, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать название организации)	
					Понедельник	Вторник						
1	ЗАО «Сиделэнерго»	пункт обслуживания	Венгородская область, Старый Оскол, проезд, станция Котел, площадка, Строительство, проезд Ш-5, строение 23	8(4725)46-92-64, 46-94-47	8:00 - 17:00 8:00 - 17:00	Средн	Обеспечил перерыв 12.00 - 12.48	п.3 г-р, т п.4 в-г, п.5 в-в Принкс Минэнерго №186 от 15.04.2014г.	8	15	15	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование	номер телефона
1	Перечень номеров телефонов, выданных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона (4725)46-91-52 (4725)46-94-47 (4725)46-92-64
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выданным номерам телефонов	единицы 1340
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы 0
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматической системой интеллектуального голосового меню	единицы 0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин. 0,5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период	мин. 0

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование	номер телефона
1	Перечень номеров телефонов, выданных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона (4725)46-91-52 (4725)46-94-47 (4725)46-92-64
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выданным номерам телефонов	единицы 1340
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации	единицы 0
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматической системой интеллектуального голосового меню	единицы 0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин. 0,5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период	мин. 0

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2015 году, в соответствии с п.4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Наибольшее число обращений потребителей услуг в 2015 году зафиксировано в категории оказания услуг по передаче электрической энергии, в части расчета объема переданной электрической энергии потребителю.

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

ЗАО «Спецэнерго» является зарегистрированной организацией в Верхне - Донском управлении Ростехнадзора на право выполнения пуско-наладочных работ и профилактических испытаний электрооборудования и электроустановок напряжением до 110 кВ с правом выдачи протоколов.

4.6. Мероприятия направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и т.д.)

ЗАО «Спецэнерго» специализированная организация, эксплуатирует электрические сети, которыми владеет на праве собственности и использует их для передачи электрической энергии промышленным предприятиям, расположенным на БСИ Промузла ст. Котел, энергопринимающие устройства которых технологически присоединены к электросетям ЗАО «Спецэнерго».

Потребителей технологически присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго» из группы «Население» - нет.

Директор ЗАО «Спецэнерго»



А.Л. Винницкий

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ЗАО «Спецэнерго» за 2016/2017 гг.

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Характеристика потребителей услуг

№ п/п	количество потребителей всего	в том числе								
		по уровню напряжения			по категории надежности			по типу потребителей		
		ВН	СН2	НН	I	II	III	Юр.лица	ИП	Физ.лица
1	89	9	80	-	-	8	81	73	16	-

1.2. Оснащенность потребителей приборами учета

№ п/п	Год	Кол-во точек поставки всего оборудованных приборами учета	в том числе					
			по типу потребителей			ВРУ в многоквартир. домах	бесхозные объекты	приборы учета с дистанционным сбором данных
			Юр.лица	ИП	Физ.лица			
1	2016	145	126	19	-	-	-	144
2	2017	145	126	19	-	-	-	144

1.3. Технические характеристики объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Длина ВЛ, км		Длина КЛ, км		Кол-во подстанций	
		110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ
		1	2016	12	1,8	-	25,028
2	2017	12	1,8	-	25,028	1	11

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Общий уровень износа оборудования	в том числе							
			по уровню напряжения			по типу оборудования				
			ВН	СН2	НН	ВЛ	КЛ	оборудование ПС-110 кВ	оборудование ПС-10 кВ	оборудование ПС-0,4 кВ
1	2016		63	44	-	81	47	63	44	-
2	2017		63	44	-	81	47	63	44	-

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии по сетевой организации в отчетном периоде

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2016	2017	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIDI})			
1.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
1.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
1.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
1.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Π_{SAIFI})			
2.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
2.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
2.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
2.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) ($\Pi_{SAIDI план}$)			
3.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
3.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
3.3.	СН2(1-20кВ)	36	50	138
3.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) ($\Pi_{SAIFI план}$)			
4.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
4.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
4.3.	СН2(1-20кВ)	36	50	138
4.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт	0	0	-
5.1.	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.	0	0	-

2.2.. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2016/2017 гг.

ЗАО «Спецэнерго» не имеет обособленных подразделений, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей, показатели качества услуг по передаче электроэнергии сетевой организации принимать по разделу 2.1.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№ п/п	Год	Максимальная мощность центров питания, кВт	Максимальная мощность ранее присоединенных энергопринимающих устройств Потребителей, кВт	Максимальная мощность планируемых технологических присоединений энергопринимающих устройств Заявителей, кВт	Максимальная мощность неостребованная для осуществления технологического присоединения, кВт
1	2016	43000	31971	9800	771
2	2017	43000	31971	9800	771

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы			Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в 2015г.	Среднее время на обслуживание потребителей, мин.	Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать название организации)
					6	7						
1	ЗАО «Спецэнерго»	3 пункт обслуживания	4	5	Понедельник Вторник Среда	8.00 - 17.00 8.00 - 17.00 8.00 - 17.00	п.3 г-р, т п.4 а-г, п.5 а-в Приказ Минэнерго №186 от 15.04.2014г.	8	9	10	11	
			Белгородская область, Старый Оскол, промузел, станция Котел, площадь, Строительная, проезд Ш-5, строение 23	8(4725)46-92-64, 46-94-47	Обеденный перерыв 12.00 - 12.48			8	15	15	нет	

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование	Перечень номеров телефонов, выданных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов:	номер телефона
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выданным номерам телефонов		(4725)46-91-52 (4725)46-94-47 (4725)46-92-64
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответил оператор сетевой организации		1340
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматической системой интерактивного голосового меню		0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период		0
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период		0,5
			0

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2016 году, в соответствии с п.4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Наибольшее число обращений потребителей услуг в 2016 году зафиксировано в категории оказания услуг по передаче электрической энергии, в части расчета объема переданной электрической энергии потребителю.

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

ЗАО «Спецэнерго» является зарегистрированной организацией в Верхне - Донском управлении Ростехнадзора на право выполнения пуско-наладочных работ и профилактических испытаний электрооборудования и электроустановок напряжением до 110 кВ с правом выдачи протоколов.

4.6. Мероприятия направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и т.д.)

ЗАО «Спецэнерго» специализированная организация, эксплуатирует электрические сети, которыми владеет на праве собственности и использует их для передачи электрической энергии промышленным предприятиям, расположенным на БСИ Промузла ст. Котел, энергопринимающие устройства которых технологически присоединены к электросетям ЗАО «Спецэнерго».

Потребителей технологически присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго» из группы «Население» - нет.

Директор ЗАО «Спецэнерго»



А.Л. Винницкий

Информация о качестве обслуживания потребителей услуг ЗАО «Спецэнерго» за 2017 г.

1. Общая информация о сетевой организации

1.1. Характеристика потребителей услуг

№ п/п	количество потребителей всего	в том числе								
		по уровню напряжения			по категории надежности			по типу потребителей		
		ВН	СН2	НН	I	II	III	Юр.лица	ИП	Физ.лица
1	90	10	80	-	-	10	80	75	15	-

1.2. Оснащенность потребителей приборами учета

№ п/п	Год	Кол-во точек поставки всего оборудованных приборами учета	в том числе					
			по типу потребителей			ВРУ в многоквартир. домах	бесхозные объекты	приборы учета с дистанционным сбором данных
			Юр.лица	ИП	Физ.лица			
1	2017	145	127	18	-	-	-	144

1.3. Технические характеристики объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Длина ВЛ, км		Длина КЛ, км		Кол-во подстанций	
		110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ	110 кВ	10 кВ
		1	2017	12	1,8	-	25,028

1.4. Уровень физического износа объектов электросетевого хозяйства сетевой организации

№ п/п	Год	Общий уровень износа оборудования	в том числе							
			по уровню напряжения			по типу оборудования				
			ВН	СН2	НН	ВЛ	КЛ	оборудование ПС-110 кВ	оборудование ПС-10 кВ	оборудование ПС-0,4 кВ
1	2017		63	44	-	81	47	63	44	-

2. Информация о качестве услуг по передаче электрической энергии

2.1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии по сетевой организации в отчетном периоде

№	Показатель	Значение показателя, годы		
		2017	2018	Динамика изменения показателя
1	2	3	4	5
1.	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П _{САИД1})			
1.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
1.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
1.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
1.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
2.	Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (П _{САИФ1})			
2.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
2.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
2.3.	СН2(1-20кВ)	0	0	0
2.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) (П _{САИД1(рем)})			
3.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
3.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
3.3.	СН2(1-20кВ)	25	50	200
3.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
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) (П _{САИФ1(рем)})			
4.1.	ВН (110кВ и выше)	0	0	0
4.2.	СН1(35-60кВ)	-	-	-
4.3.	СН2(1-20кВ)	46	50	108
4.4.	НН (до 1кВ)	-	-	-
5.	Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт	0	0	-
5.1.	В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, шт.	0	0	-

2.2. Рейтинг структурных единиц сетевой организации по качеству оказания услуг по передаче электрической энергии, а также по качеству электрической энергии в 2017г.

ЗАО «Спецэнерго» не имеет обособленных подразделений, в том числе производственных отделений или предприятий электрических сетей, показатели качества услуг по передаче электроэнергии сетевой организации принимать по разделу 2.1.

3. Информация о качестве услуг по технологическому присоединению

3.1. Информация о наличии неостребованной мощности для осуществления технологического присоединения к электрическим сетям ЗАО «Спецэнерго»

№ п/п	Год	Максимальная мощность центров питания, кВт	Максимальная мощность ранее присоединенных энергопринимающих устройств Потребителей, кВт	Максимальная мощность планируемых технологических присоединений энергопринимающих устройств Заявителей, кВт	Максимальная мощность неостребованная для осуществления технологического присоединения, кВт
1	2017	43000	31971	9800	771

4. Качество обслуживания

4.1. Количество обращений, поступивших в ЗАО «Спецэнерго» (всего), обращений, содержащих жалобу и (или) обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в сетевую организацию, а также количество обращений, по которым были заключены договоры об осуществлении технологического присоединения и (или) договоры об оказании услуг по передаче электрической энергии, а также по которым были урегулированы жалобы в 2017/2018 гг.

№	Категория обращений потребителей	Очная форма					Зачная форма с использованием телефонной связи		Формы обслуживания			Письменная форма с использованием почтовой связи			Прочее	
		2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017г.	2018г.	Динамика изменения показателя, %	2017 г.	2018 г.	Динамика изменения показателя, %
1	Всего обращений потребителей, в т.ч.	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.2.	осуществление технологического присоединения	1	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3.	коммерческий учет электроэнергии	52	55	105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4.	качество обслуживания															
1.5.	техническое обслуживание электрообъектов	1	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.6.	прочее	0	0	0	288	250	86	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Жалобы															
2.1.	оказание услуг по передаче электрической энергии, в том числе	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.1.	качество услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.2.	качество электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.2.	осуществление технологического присоединения	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.3.	коммерческий учет электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.4.	качество обслуживания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.5.	техническое обслуживание объектов электрообъекта	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.6.	прочее	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Заявка на оказание услуг															
3.1.	по технологическому присоединению	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2.	на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3.	организация коммерческого учета электрической энергии	52	55	105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.4.	прочее (на работы электролаборатории)	24	25	104	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4.2. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей

№	Офис обслуживания потребителей	Тип офиса	Адрес местонахождения	Номер телефона, адрес электронной почты	Режим работы		Предоставляемые услуги	Количество потребителей, обратившихся очно в 2017г.	Среднее время на обслуживание, мин.	Среднее время ожидания потребителей в очереди, мин.	Количество сторонних организаций на территории офиса обслуживания (при наличии указать название организации)
					Помещение	Среды					
1	ЗАО «Спецэнерго»	друкт	Вятроградская область, Спечный Окот, прокупец, станция Котел, площадка, Строительная, проезд Ш-5, строение 23	8(4725)46-92-64, 46-94-47	8:00 - 17:00	8:00 - 17:00	п.3-г.г.г. п.4-г.г. п.5-г.г.г. Принза Мисхэнерго №186 от 15.04.2014г.	5	15	15	нет

4.3. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи

№	Наименование	номер телефона	
1	Перечень номеров телефонов, выданных для обслуживания потребителей: Номер телефона по вопросам энергоснабжения: Номер телефонов центров обработки телефонных вызовов:	(4725)46-91-52 (4725)46-94-47 (4725)46-92-64	
2	Общее число телефонных вызовов от потребителей по выданным номерам телефонов	длинница	588
2.1	Общее число телефонных вызовов от потребителей, на которые ответили оператор сетевой организации	длинница	0
2.2	Общее число телефонных вызовов от потребителей, обработанных автоматическими системой интерактивного голосового меню	длинница	0
3	Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период	мин.	0,5
4	Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные телефонные номера за текущий период	мин.	0

4.4. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих жалобу, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в 2017 году, в соответствии с п.4.1. Информации о качестве обслуживания потребителей услуг.

Наибольшее число обращений потребителей услуг в 2017 году зафиксировано в категории оказания услуг по передаче электрической энергии, в части расчета объема переданной электрической энергии потребителю.

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

ЗАО «Спецэнерго» является зарегистрированной организацией в Верхне - Донском управлении Ростехнадзора на право выполнения пуско-наладочных работ и профилактических испытаний электрооборудования и электроустановок напряжением до 110 кВ с правом выдачи протоколов.

4.6. Мероприятия направленные на работу с социально уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, участники ВОВ и боевых действий на территории других государств и т.д.)

ЗАО «Спецэнерго» специализированная организация, эксплуатирует электрические сети, которыми владеет на праве собственности и использует их для передачи электрической энергии промышленным предприятиям, расположенным на БСИ Промузла ст. Котел, энергопринимающие устройства которых технологически присоединены к электросетям ЗАО «Спецэнерго».

Потребителей технологически присоединенных к сетям ЗАО «Спецэнерго» из группы «Население» - нет.

4.7. Темы и результаты опросов потребителей, проводимых ЗАО «Спецэнерго» для выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

№	Наименование темы опроса	Результат опроса	
1.	Справочная информация о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации предоставлялась в объеме и в сроки, предусмотренные действующим законодательством?	да	32
		нет	0
2.	Укажите наиболее удобный для вас способ подачи заявок.	Очное обслуживание	30
		С использованием телефонной связи (з.о.)	0
		С использованием сети Интернет (з.о)	2
		С использованием почтовой связи (з.о)	0
3.	В течении года имелись ли случаи, когда Вы обращались с проблемой в сетевую организацию и не получили ответ?	да	0
		нет	32
4.	Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания?	да	32
		нет	0

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

1. Обеспечение доступности информации за счет обновления информации на стендах, а также на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» в разделе «Услуги».
2. Обеспечение заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет.
В 2017 году на официальном сайте ЗАО «Спецэнерго» через Личный кабинет клиента, реализована возможность подачи заявок на осуществление технологического присоединения энергопринимающих устройств заявителей, с приложением скан-копий необходимых документов.
3. Проведение опросов потребителей с целью выявления мнения потребителей о качестве обслуживания.

Директор ЗАО «Спецэнерго»



А.Л. Винницкий