

**ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) АО «Арконик СМЗ»**

**ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

**КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ:** территориальные сетевые организации (ТСО), юридические лица, физические лица

| N   | Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей в сети Интернет   | Интерактивный сервис                          | Срок исполнения  |
|-----|--|---|--|
| 1   | Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы, предоставление ответа потребителю и запись потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам: | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения   |
| 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 через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю  | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения   |
| 3   | Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю   | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | В течение 30 дней со дня отправления обращения   |
| 4   | Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы, в том числе:   | Личный кабинет потребителя                    | В течение 1 дня со дня отправления обращения в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении |
| 4.1 | заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям  |   |  |
| 4.2 | заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета  |   |  |
| 4.3 | заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета   |   |  |

|     |  |   |   |
|-----|--|---|---|
| 4.4 | заявления на оборудование точки поставки приборами учета   |   |   |
| 4.5 | заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета  |   |   |
| 5   | Прием через интерактивные электронные формы сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, хищении объектов электросетевого хозяйства     | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения            |
| 6   | Прием показаний приборов учета электрической энергии   | Личный кабинет потребителя                    | В течение 1 дня со дня отправления обращения            |
| 7   | Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг  | Личный кабинет потребителя                    | В течение 1 дня со дня отправления обращения            |
| 8   | Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу   | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения            |
| 9   | Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии | Личный кабинет потребителя                    | В течение 15 дней со дня отправления обращения          |
| 10  | Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя  | Интернет-приемная                             | В течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы |
| 11  | Удаленный доступ к показаниям прибора учета по точкам учета электроэнергии потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных) | Личный кабинет потребителя                    | При запросе   |
| 12  | Предоставление счетов на оплату услуг по технологическому присоединению  | Личный кабинет потребителя                    | В течение 15 дней со дня отправления обращения          |
| 13  | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания  | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | На постоянной основе                                    |

|      |  |                            |   |
|------|--|----------------------------|---|
| 14.1 | Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения                             | Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня   |
| 14.2 | Предоставление информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества электрической энергии, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства |                            | В течение 15 дней со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней |

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ:**

Горячая линия АО «Арконик СМЗ» по телефону: 8 (846) 278-31-84

Личный кабинет Заявителя на официальном сайте АО «Арконик СМЗ»: [www.tsosmz.ru](http://www.tsosmz.ru)