

**ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ
СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОФИСАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

N	Основные действия сетевой организации при осуществлении очного обслуживания потребителей в офисах обслуживания потребителей
1	Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:
1.1	прием жалобы потребителя в письменной форме
1.2	прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:
1.2.1	заявки на технологическое присоединение
1.2.2	обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий
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
1.2.4	уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности
1.2.5	заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии
1.2.6	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
1.2.7	заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета
1.2.8	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета
1.2.9	заявления на оборудование точки поставки приборами учета
1.2.10	заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета
1.3	прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства
2	Прием показаний приборов учета электрической энергии
3	Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов
4	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
5	Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу
6	Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии
7	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
8	Прием платежей за оказание услуг (в центрах обслуживания потребителей)
9	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя
10	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания