

Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания в сети Интернет ПАО «Горэлектросеть».

№	Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
1	Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы, представление 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	организация учета электрической энергии		
1.4	обслуживание 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:	Интернет-приемная, 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	заявление 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	Представление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг	Личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня отправления обращения
8	Представление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу	Интернет-приемная, личный кабинет	В течение 1 дня со дня отправления обращения

		кабинет потребителя	
9	Представление 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 отправления обращения
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 счета на оплату услуг (по технологическому присоединению для лиц с энергопринимающими устройствами максимальной мощностью до 670 кВт включительно с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств)	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