


Раскрываемая информация в соответствии с Постановлением
Правительства Российской Федерации
От 21.01.2004г. №24 «Об утверждении стандартов раскрытия информации
субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии»

*Информация о паспортах услуг (процессов) согласно единым стандартам качества обслуживания сетевыми органи-
зациями потребителей услуг сетевых организаций.*


УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор НПО «ЭЛСИБ» ПАО
Д.А.Безмельницын
« 17 » 08 2017г.

**Сборник паспортов услуг (процессов)
согласно Единым стандартам качества обслуживания
сетевыми организациями потребителей услуг
НПО «ЭЛСИБ» ПАО**

Информация, раскрываемая в соответствии с подпунктом «и» пункта II «Стандартов раскрытия информации субъектами оптового и розничных рынков электрической энергии» (утв. постановлением Правительства РФ от 21.04.1004 №24 с изменениями, внесенными постановлением Правительства РФ от 26.07.2013 № 630).

Оглавление

| № п/п | Вид услуги |
|-------|---|
| 1 | Предоставление справочной информации потребителям по вопросам оказания услуг по передаче электроэнергии, технологическому присоединению, качеству услуг |
| 2 | По передаче электрической энергии |
| 3 | Полное (частичное) ограничение режима потребления электрической энергии в случае не выполнения потребителем договора энергоснабжения в части оплаты за потребленную электроэнергию. |
| 4 | Информирование потребителя о введении ограничения режима потребления в целях проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства |
| 5 | Технологическое присоединение к электрическим сетям |

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

предоставление справочной информации потребителям по вопросам оказания услуг по передаче электроэнергии, технологическому присоединению, качеству электроэнергии

Потребитель: юридические и физические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): оплата не предусмотрена

Условия оказания услуг (процесса): поступление обращения потребителя

Порядок оказания услуг (процесса):

| № | Этап | Содержание / Условия этапа | Форма предоставления | Срок исполнения | Ссылка на нормативный правовой акт |
|----|---------------------------------|---|---|--|------------------------------------|
| 1. | Присл обращение от потребителя | Предоставление развернутого ответа потребителю по теме обращения, перевод на специалистов УГЭСЦ НПО «ЭЛСИБ» ПАО в зависимости от темы обращения. | Устно, по телефону т.298-93-92; письменно Ул.Сибиряков-Гвардейцев, 56, г.Новосибирск, 630088 | Момент обращения | ГК РФ |
| 2. | Обработка полученной информации | Рассмотрение обращения потребителя с подготовкой документации, истории проблемы по теме обращения, статистических данных. Предоставление развернутого ответа потребителю по теме обращения специалистами УГЭСЦ НПО «ЭЛСИБ» ПАО. | Устно, по телефону т.298-93-92, письменно Ул.Сибиряков-Гвардейцев, 56, г.Новосибирск, 630088, по электронной почте ovbivalkevich@elsib.ru . | В течение 10 рабочих дней с момента поступления обращения. В случае запроса информации в других организациях, срок предоставления информации продлевается на время необходимое для получения информации по от- су | ГК РФ |

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ по передаче электрической энергии

Потребитель: АО «Региональные электрические сети»

Порядок определения стоимости услуг (процесса): оплата в соответствии с Приказом Департамента по тарифам НСО

Условия оказания услуг (процесса): потребители электрической энергии должны иметь Договор на отпуск и потребление электроэнергии с ОАО «Новосибирскэнергообит» и должны быть оформлены транзитными потребителями в договоре НПО «ЭЛСИБ» ПАО с гарантирующим поставщиком

Порядок оказания услуг (процесса):

| № | Этап | Содержание / Условия этапа | Форма представления | Срок исполнения | Ссылка на нормативный правовой акт |
|---|---|--|---|--|--|
| 1 | Согласование объемов передачи электроэнергии | Предоставление плановых значений объемов передачи электроэнергии на следующий год | Отправка в электронном виде | В течение 5 рабочих дней после поступления запроса | |
| 2 | Заключение Договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | Получение, рассмотрение и подписание Договора на оказание услуг по передаче электрической энергии | Отправка почтой или передача представителю подписанного экземпляра | В течение 15 рабочих дней с момента получения Договора | «Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг» |
| 3 | Оказание услуг по передаче электрической энергии | - Передача сетевой организацией электрической энергии; - Потребление транзитными потребителями электрической энергии. | | В соответствии с условиями Договора | |
| 4 | Подтверждение факта передачи электрической энергии за отчетный период | - Получение и проверка информации от гарантирующего поставщика об объеме переданной электроэнергии; - Составление и подписание Сведений об объеме услуг по передаче электрической энергии; - Составление и подписание Акта выполненных работ на оказанные услуги | Акт и Сведения вручаются представителю либо почтой заказным письмом по 2 экземпляра каждого | В соответствии с условиями Договора | |

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

Потребитель: гарантирующий поставщик ОАО «Новосибирскэнергобыт»

Порядок определения стоимости услуг (процесса): оплата не предусмотрена

Условия оказания услуг (процесса): наличие уведомления на ограничение режима потребления электрической энергии от ОАО «Новосибирскэнергобыт».

Порядок оказания услуг (процесса):

| № | Этап | Содержание / Условия этапа | Форма предоставления | Срок исполнения | Ссылка на нормативный правовой акт |
|----|---|---|----------------------|---|---|
| 1. | Поступление уведомления на ограничение режима потребления электрической энергии от ОАО «Новосибирскэнергобыт» | 1. Выдача распоряжения на производство работ. | Электронная | Не менее 10 дней до заявляемой даты введения ограничения режима потребления | Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) |
| 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 | Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442 (с изменениями) |

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

Потребитель: юридические и физические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): - оплата не предусмотрена

Условия оказания услуг (процесса): необходимость проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства.

Порядок оказания услуг (процесса):

| № | Этап | Содержание / Условия этапа | Форма предоставления | Срок исполнения | Ссылка на нормативный правовой акт |
|----|--|---|-----------------------------|---|---|
| 1. | Введение режима ограничения для проведения плановых ремонтных или профилактических работ | Уведомление потребителя непосредственно | Телефонограмма, уведомление | Предварительно до введения режима ограничения, согласно графикам проведения ремонтных работ | «Правила пошого и (или) час-тичного ограничения режима потребления электрической энергии» |

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ технологического присоединение к электрическим сетям

Потребитель: юридические и физические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): оплата в соответствии с Приказом Департамента по тарифам ИСО

Условия оказания услуг (процесса): поступление обращения потребителя

Порядок оказания услуг (процесса):

| № | Этап | Содержание / Условия этапа | Форма предоставления | Срок исполнения | Ссылка на нормативный правовой акт |
|----|---|---|--|--|--|
| 1. | Подача заявки на технологическое присоединение с приложением необходимых документов | Рассмотрение заявки, проверка прилагаемой документации, заявки, назначение ответственного за выполнение принятие решения о дальнейшем статусе заявки | Письменно Ул.Сибиряков-Гвардейцев, 56, г.Новосибирск, 630088 | В течение 6 рабочих дней с момента поступления заявки, в случае отсутствия необходимых сведений сетевая компания уведомляет Заявителя в течение 6 рабочих дней | «Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических устройств) (энергетических устройств) (тановок) юридическими и физическими лицами к электрическим сетям» |
| 2. | Подготовка Соглашения о перераспределении присоединенной мощности | Соглашения должно содержать сведения о точках присоединения, объеме перераспределяемой мощности | Лично Заявителю либо почтой заказным письмом 2 экземпляра Соглашения | В течение 15 дней со дня получения заявки, либо недостающих сведений | |
| 2. | Разработка технических условий (ТУ) | ТУ являются неотъемлемой частью договора ТП, в них указывается точка присоединения, распределение обязанностей между сторонами по исполнению ТУ, требования к приборам учета и т.д. | | В течение 30 дней со дня подписания Соглашения о перераспределении присоединенной мощности, вручаются вместе с договором ТП* | |
| 3. | Подготовка договора Технологического присоединения (ТП) | Договор ТП должен содержать срок осуществления мероприятий, размер платы за технологического присоединение и т.д. | Лично Заявителю либо почтой заказным письмом 2 экземпляра договора ТП и ТУ | В течение 30 дней со дня подписания Соглашения о перераспределении присоединенной мощности* | |
| 4. | Разрешение споров | В случае несогласия с представлением | Личное обращение | В течение 30 дней со | |

| № | Этап | Содержание / Условия этапа | Форма предоставления | Срок исполнения | Ссылка на нормативный правовой акт |
|-----|---|---|---|---|------------------------------------|
| | | сетевой организацией проектом договора ТП Заявитель вправе направить мотивированный отказ от его подписания или протокол разногласий к договору ТП | | дня получения подписанного со стороны Сетевой организации | |
| 5. | Заключение договора ТП | Заявитель подписывает оба экземпляра проекта договора | Заявитель направляет 1 экземпляр сетевой организации с приложением к нему документов, подтверждающих полномочия лица, подписавшего такой договор. | В течение 30 дней с момента получения подписанного Сетевой организацией договора ТП | |
| 6. | Оплата услуг за технологическое присоединение к сетям Сетевой организации | Заявитель производит оплату | Перчисление на расчетный счет сетевой организации | В соответствии с условиями договора | |
| 7. | Выполнение Заявителем мероприятий по технологическому присоединению, указанных в ТУ | Выполнить электромонтажные работы по строительству внешних сетей, если они предусмотрены в ТУ, самостоятельно, либо с привлечением подрядных организаций | Личное обращение либо почтой уведомить Сетевую организацию о выполнении ТУ | В течение 2 лет, но не более 5 лет, с момента заключения договора при условии готовности объектов заявителя | |
| 8. | Выполнение Сетевой организацией мероприятий по технологическому присоединению: | | | | |
| 8.1 | | подтверждение соответствия проекта строительства / реконструкции объектов Заявителя выданным ТУ | Личное обращение | В течение 10 дней с даты получения проектной документации | |
| 8.2 | | выполнение электромонтажных работ по строительству внешних сетей, если они предусмотрены в ТУ, самостоятельно, либо с привлечением подрядных организаций. | | В течение 2 лет, но не более 5 лет, с момента заключения договора | |

| № | Этап | Содержание / Условия этапа | Форма предоставления | Срок исполнения | Ссылка на нормативный правовой акт |
|-----|---|---|---|---|------------------------------------|
| | | сетевой организацией проектом договора ТП Заявитель вправе направить мотивированный отказ от его подписания или протокол разногласий к договору ТП | | дня получения подписанного со стороны Сетевой организации | |
| 5. | Заключение договора ТП | Заявитель подписывает оба экземпляра проекта договора | Заявитель направляет 1 экземпляр сетевой организации с приложением к нему документов, подтверждающих полномочия лица, подписавшего такой договор. | В течение 30 дней с момента получения подписанного Сетевой организацией договора ТП | |
| 6. | Оплата услуг за технологическое присоединение к сетям Сетевой организации | Заявитель производит оплату | Перчисление на расчетный счет сетевой организации | В соответствии с условиями договора | |
| 7. | Выполнение Заявителем мероприятий по технологическому присоединению, указанных в ТУ | Выполнить электромонтажные работы по строительству внешних сетей, если они предусмотрены в ТУ, самостоятельно, либо с привлечением подрядных организаций | Личное обращение либо почтой уведомить Сетевую организацию о выполнении ТУ | В течение 2 лет, но не более 5 лет, с момента заключения договора при условии готовности объектов заявителя | |
| 8. | Выполнение Сетевой организацией мероприятий по технологическому присоединению: | | | | |
| 8.1 | | подтверждение соответствия проекта строительства / реконструкции объектов Заявителя выданным ТУ | Личное обращение | В течение 10 дней с даты получения проектной документации | |
| 8.2 | | выполнение электромонтажных работ по строительству внешних сетей, если они предусмотрены в ТУ, самостоятельно, либо с привлечением подрядных организаций. | | В течение 2 лет, но не более 5 лет, с момента заключения договора | |

| № | Этап | Содержание / Условия этапа | Форма предоставления | Срок исполнения | Ссылка на нормативный правовой акт |
|-----|------|---|--|--|------------------------------------|
| 8.3 | | проверка выполнения Заявителем ГУ с оформлением Акта о выполнении ГУ, Акта осмотра (обследования) присоединяемых энергонесущих устройств | Акты вручаются лично Заявителю либо почтой заказным письмом по 2 экземпляра каждого из ак- тов | В течение 5 рабочих дней со дня уведомления Заявителем сетевой организации о выполнении им ГУ | |
| 8.4 | | составление Акта разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности | Акты вручаются лично Заявителю либо почтой заказным письмом по 2 экземпляра каждого из ак- тов | В течение 15 рабочих дней со дня проверки выполнения ГУ | |
| 8.5 | | фактическое присоединение энергонесущих устройств Заявителя к электрическим сетям, подача напряжения и мощности. Составление Акта о технологическом присоединении | | Не позднее 15 рабочих дней со дня проведения осмотра (обследования) присоединяемых энергонесущих устройств | |
| 8.6 | | оформление и подписание Акта о технологическом присоединении и Акта оказания услуг | Акты вручаются лично Заявителю либо почтой заказным письмом по 2 экземпляра каждого из ак- тов | В течение 5 рабочих дней | |

* Сроки могут быть увеличены в следующих случаях:

1. При осуществлении технологического присоединения по индивидуальному проекту сетевая организация направляет для подписания заполненный и подписанный ею проект договора в 2 экземплярах и технические условия как неотъемлемое приложение к договору в течение 5 дней со дня утверждения размера платы за технологическое присоединение уполномоченным органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов.

2. При необходимости согласования технических условий с системным оператором, указанный срок по инициативе сетевой организации может быть увеличен на срок согласования технических условий с системным оператором. При этом сетевая организация направляет заявителю для подписания заполненный и подписанный ею проект договора в 2 экземплярах и технические условия как неотъемлемое приложение к договору, согласованные с системным оператором, не позднее 3 рабочих дней со дня их согласования с системным оператором.

Начальник УГЭ – главный энергетик

Руководитель СЦ

Чувиков А.П.

Колес И.О.