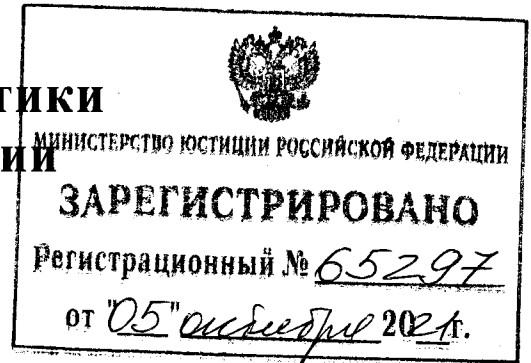




**Министерство энергетики  
Российской Федерации**  
(Минэнерго России)

**П Р И К А З**



7 июля 2021

№ 541

Москва

**О внесении изменений в Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. № 186**

В соответствии с пунктом 3 Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 52, ст. 5525; 2013, № 31, ст. 4226), и подпунктом 4.2.14<sup>13</sup> пункта 4 Положения о Министерстве энергетики Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 мая 2008 г. № 400 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 22, ст. 2577; 2013, № 44, ст. 5752), приказываю:

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. № 186 (зарегистрирован Минюстом России 18 июня 2014 г., регистрационный № 32761), с изменениями, внесенными приказом Минэнерго России от 6 апреля 2015 г. № 217 (зарегистрирован Минюстом России 30 июня 2015 г., регистрационный № 37834).

2. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2022 г.

Министр

Н.Г. Шульгинов

УТВЕРЖДЕНЫ  
приказом Минэнерго России  
от 07 07 2021 г. № 541

**ИЗМЕНЕНИЯ,**  
**которые вносятся в Единые стандарты качества обслуживания сетевыми**  
**организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные**  
**приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. № 186**

1. В пункте 3:

а) подпункт «е» изложить в следующей редакции:

«е) предоставление в случаях и сроки, предусмотренные Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. № 890 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 26, ст. 4118; № 52, ст. 8863), удаленного доступа к информации, а также для использования минимального набора функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет) путем предоставления доступа на главной странице официального сайта сетевой организации (в том числе посредством переадресации на официальный сайт) и в отдельном разделе к личному кабинету потребителя (далее – личный кабинет потребителя, удаленный доступ к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) соответственно) в отношении приборов учета электрической энергии, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению;»;

б) подпункт «ж» изложить в следующей редакции:

«ж) установку, замену, поверку, допуск в эксплуатацию прибора учета электрической энергии (далее – прибор учета) и (или) иного оборудования, которые

необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, и последующую их эксплуатацию в порядке, случаях и сроки, установленные разделом X Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 23, ст. 3008; 2021, № 11, ст. 1796), и разделом VII Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3168; 2021, № 2, ст. 392);»;

в) подпункт «и» изложить в следующей редакции:

«и) прием от потребителя показаний приборов учета, не присоединенных к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);».

2. Пункт 4 дополнить подпунктом «д» следующего содержания:

«д) установку, допуск в эксплуатацию приборов учета и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, в порядке, случаях и сроки, установленные разделом X Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442, разделом VII Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354, и пунктами 25<sup>5</sup>, 82<sup>1</sup> и 91<sup>1</sup> Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2004 г. № 861

(Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 52, ст. 5525; 2020, № 17, ст. 2795; № 52, ст. 8863);».

3. В пункте 5:

а) подпункт «в» изложить в следующей редакции:

«в) согласование места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности;»;

б) дополнить подпунктом «г» следующего содержания:

«г) допуск в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности.».

4. В абзаце девятом пункта 8 слова «информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет)» заменить словами «сети Интернет».

5. В пункте 23 после слов «почтовой связи и сети Интернет» дополнить словами «, в том числе путем предоставления доступа к личным кабинетам потребителей».

6. В пункте 24 подпункт «в» изложить в следующей редакции:

«в) коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению;».

7. Пункт 29 изложить в следующей редакции:

«29. Сетевая организация осуществляет заочное обслуживание потребителей с использованием своего официального сайта в сети Интернет, содержащего информацию о деятельности сетевой организации (в том числе посредством переадресации на официальный сайт) (далее – официальный сайт).».

8. В пункте 32 слова «отдельном разделе (далее – личный кабинет потребителя)» заменить словами «личном кабинете потребителя».

9. В пункте 33:

а) абзац девятый изложить в следующей редакции:

«порядок установки, замены, поверки приборов учета и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, и порядок последующей их эксплуатации;»;

б) абзац десятый изложить в следующей редакции:

«порядок предоставления удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению;»;

в) дополнить абзацами восемнадцатым и девятнадцатым следующего содержания:

«порядок согласования места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности;

порядок допуска в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности.».

10. Пункт 36 изложить в следующей редакции:

«36. Личный кабинет потребителя представляет собой персональный раздел на официальном сайте сетевой организации, обеспечивающий электронное взаимодействие потребителя с сетевой организацией по вопросам технологического присоединения, передачи электрической энергии, коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, дополнительным услугам и иным вопросам, связанным с деятельностью сетевой организации.

При этом не должна предусматриваться установка на компьютеры потребителей специально созданных для просмотра официальных сайтов программных и технологических средств.

Сетевая организация обеспечивает, в том числе с использованием личного кабинета потребителя, техническую возможность:

а) направления потребителем обращений, в том числе содержащих жалобы и заявки (заявления), согласно приложению № 5 к настоящим Единым стандартам в форме электронного документа путем заполнения экранных форм веб-интерфейса официального сайта сетевой организации с обязательной для заполнения контактной информацией и предпочтительным способом получения ответа. В экранных формах веб-интерфейса официального сайта обеспечивается возможность прикреплять файлы с материалами по обращению. При направлении обращения через указанный интерфейс потребитель должен быть уведомлен о плановых сроках рассмотрения обращения с указанием регистрационного номера обращения;

б) заполнения посредством экранной формы веб-интерфейса официального сайта анкеты потребителя для опроса с целью оценки качества оказываемых услуг сетевой организации и обслуживания потребителя;

в) получения потребителем сведений о статусе рассмотрения обращения, направленного в сетевую организацию;

г) ввода потребителем текущих показаний приборов учета, если прибор учета, установленный в отношении энергопринимающего устройства потребителя, не присоединен к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);

д) направления потребителем уведомления в сетевую организацию об исполнении им мероприятий, предусмотренных техническими условиями;

е) получения потребителем:

сведений о статусе рассмотрения заявки (заявления) потребителя, поданной в сетевую организацию, с указанием даты поступления заявки (заявления) и ее регистрационного номера, даты направления заявителю подписанного сетевой организацией договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;

сведений по договорам об осуществлении технологического присоединения, которые должны включать информацию о дате заключения договора, ходе выполнения сетевой организацией технических условий, в том числе индивидуальных, для присоединения к электрическим сетям, фактическом присоединении, составлении и подписании документов о технологическом присоединении;

счетов на оплату услуг по технологическому присоединению;

счетов на оплату услуг по передаче электрической энергии;

сведений о показаниях приборов учета электрической энергии потребителя за расчетный период и статистике потребления электрической энергии на момент последнего снятия сетевой организацией таких показаний или введения показаний прибора учета потребителем самостоятельно в отношении приборов учета, не присоединенных к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);

удаленного доступа для получения информации, содержащейся в интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности), а также использование функций интеллектуальной системы учета электрической энергии (мощности) в объеме, предусмотренном Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. № 890, в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению;

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

информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества электрической энергии, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества электрической энергии.».

11. В пункте 4 приложения № 2:

а) подпункт 4.9 изложить в следующей редакции:

«4.9. порядок установки, замены, поверки приборов учета и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, и порядок последующей их эксплуатации;»;

б) подпункт 4.10 изложить в следующей редакции:

«4.10. порядок предоставления удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению;»;

в) дополнить подпунктами 4.14 и 4.15 следующего содержания:

«4.14. порядок согласования места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности;

4.15. порядок допуска в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности.».

12. В подразделе 1.2 раздела 1 приложения № 3:

а) позицию 1.2.6 изложить в следующей редакции:



« 1.2.6	обращения потребителя о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности	»;
---------	--	----

б) позицию 1.2.8 изложить в следующей редакции:

« 1.2.8	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности	»;
---------	--	----

в) позицию 1.2.9 изложить в следующей редакции:

« 1.2.9	обращения потребителя об истечении интервала между поверками, срока эксплуатации, а также об утрате, о выходе прибора учета из строя и (или) его неисправности	»;
---------	--	----

г) позицию 1.2.10 признать утратившей силу.

13. В приложении № 5:

а) раздел 4 изложить в следующей редакции:

« 4	Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы, в том числе:	Личный кабинет потребителя	В течение 1 календарного 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 прибора учета		
4.3	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию приборов учета, установленных потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической		

	энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности		
4.4	обращения потребителя об истечении интервала между поверками, срока эксплуатации, а также об утрате, о выходе прибора учета из строя и (или) его неисправности		
4.5	обращения потребителя о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета электрической энергии (мощности) в случае установки прибора учета потребителем в отношении точек поставки розничных рынков электрической энергии, совпадающих с точками поставки, входящими в состав групп точек поставки на оптовом рынке электрической энергии и мощности		

»;

б) дополнить разделом 15 следующего содержания:

«	15	Предоставление удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) в отношении приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению	Личный кабинет потребителя	Не позднее 2 месяцев с даты допуска (ввода) в эксплуатацию приборов учета, допущенных в эксплуатацию после 1 января 2022 г. для целей коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической
---	----	--	----------------------------	--

			энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
--	--	--	---

14. Раздел «Коммерческий учет электрической энергии» приложения № 6 изложить в следующей редакции:

« Коммерческий учет электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению	Общая информация	Общая информация о коммерческом учете электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
	Нормативные документы	Перечень нормативных правовых актов, содержащих положения по обеспечению коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
	Паспорта процессов	Перечень всех услуг (процессов), оказываемых (осуществляемых) сетевой организацией по коммерческому учету электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению

Типовые формы документов	Типовые формы документов по обеспечению коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению
Порядок выполнения мероприятий, связанных с обеспечением коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению	<p>Порядок установки, замены, поверки приборов учета и (или) иного оборудования, которые необходимы для обеспечения коммерческого учета электрической энергии (мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению, и последующей их эксплуатации и предоставления удаленного доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности) в объеме функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), предусмотренном Правилами предоставления доступа к минимальному набору функций интеллектуальных систем учета электрической энергии (мощности), утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2020 г. № 890:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- передача показаний и результаты измерений прибора учета, присоединенного к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);</li> <li>- предоставление информации о количестве и иных параметрах электрической энергии;</li> <li>- полное и (или) частичное ограничение режима потребления электрической энергии (приостановление или ограничение предоставления коммунальной услуги),</li> </ul>

		<p>а также возобновление подачи электрической энергии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- установление и изменение зон суток (часов, дней недели, месяцев) по прибору учета, присоединенному к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности), по которому осуществляется суммирование объемов электрической энергии, в соответствии с дифференциацией тарифов (цен), предусмотренной законодательством;</li> <li>- передача данных о параметрах настройки и событиях, зафиксированных прибором учета, присоединенным к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);</li> <li>- передача справочной информации;</li> <li>- передача архивных данных;</li> <li>- оповещение о возможных недостоверных данных, поступаемых с приборов учета в случаях срабатывания индикаторов вскрытия электронных пломб на корпусе и клеммной крышке прибора учета, факта события воздействия магнитным полем на элементы прибора учета, неработоспособности прибора учета вследствие аппаратного или программного сбоя, его отключения (после повторного включения), перезагрузки;</li> <li>- передача информации об использованном расчетном способе, использованных исходных данных и источниках их получения</li> </ul>	».
--	--	--	----