

МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 7 июля 2021 года N 541

О внесении изменений в Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. N 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. N 861](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 52, ст.5525; 2013, N 31, ст.4226), и [подпунктом 4.2.14 13 пункта 4 Положения о Министерстве энергетики Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 мая 2008 г. N 400](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 22, ст.2577; 2013, N 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. N 186](#) (зарегистрирован Минюстом России 18 июня 2014 г., регистрационный N 32761), с изменениями, внесенными [приказом Минэнерго России от 6 апреля 2015 г. N 217](#) (зарегистрирован Минюстом России 30 июня 2015 г., регистрационный N 37834).

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

Министр
Н.Г.Шульгинов

Зарегистрировано
в Министерстве юстиции
Российской Федерации
5 октября 2021 года,
регистрационный N 65297

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Минэнерго России
от 7 июля 2021 года N 541

Изменения, которые вносятся в [Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций](#), утвержденные [приказом Минэнерго России от 15 апреля 2014 г. N 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. N 890](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, N 26, ст.4118; N 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. N 442](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 23, ст.3008; 2021, N 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. N 354](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст.3168; 2021, N 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. N 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. N 354](#), и [пунктами 25 5, 82 1 и 91 1 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. N 861](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 52, ст.5525; 2020, N 17, ст.2795; N 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 N 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. N 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 N 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 N 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 N 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 N 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. N 890:</p> <ul style="list-style-type: none"> - передача показаний и результаты измерений прибора учета, присоединенного к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности); - предоставление информации о количестве и иных параметрах электрической энергии; - полное и (или) частичное ограничение режима потребления электрической энергии (приостановление или

ограничение предоставления коммунальной услуги), а также возобновление подачи электрической энергии;

- 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;

передача данных о параметрах настройки и событиях, зафиксированных прибором учета, присоединенным к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);

- передача справочной информации;

- передача архивных данных;

- 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;

- передача информации об использованном расчетном способе, использованных исходных данных и источниках их получения