



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 7 апреля 2023 г. № 557

МОСКВА

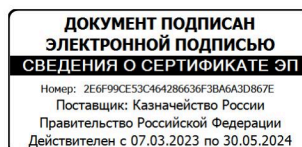
О внесении изменений в Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии по вопросам качества обслуживания потребителей электрической энергии

Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в Основные положения функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 4 мая 2012 г. № 442 "О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 23, ст. 3008), по вопросам качества обслуживания потребителей электрической энергии.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель Правительства
Российской Федерации



М.Мишустин

6014291 (1.3)



УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 7 апреля 2023 г. № 557

ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в Основные положения функционирования
розничных рынков электрической энергии по вопросам качества
обслуживания потребителей электрической энергии

1. Пункт 10 изложить в следующей редакции:

"10. Гарантирующий поставщик в целях обеспечения качественного и своевременного обслуживания потребителей (покупателей) обязан внедрять:

стандарты качества обслуживания потребителей (покупателей), отвечающие установленным пунктом 11 настоящего документа требованиям; программы мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей).

Гарантирующий поставщик ежегодно, с 2024 года, в I квартале года, следующего за истекшим годом, публикует на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") перечень мероприятий, включенных в программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) и выполненных в истекшем году (или указание на их отсутствие), а также следующую информацию за истекший год (при наличии технической возможности по сбору и обработке такой информации):

количество обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;

среднее за календарный месяц время ожидания потребителей (покупателей) в очереди до начала очного и (или) заочного обслуживания работником центра потребителей (покупателей);

среднее за календарный месяц время обслуживания работниками центра потребителей (покупателей) очно и (или) по каналам заочного обслуживания;



режим работы каналов заочного обслуживания в течение года."

2. В пункте 11:

абзац четвертый изложить в следующей редакции:

"наличие и функционирование центров очного обслуживания потребителей (покупателей) (обслуживание посредством личного контакта с работниками организации), а также осуществление заочного обслуживания потребителей (покупателей) (обслуживание посредством безличного контакта с работниками организации, в том числе по телефону, с использованием почтовой связи, систем видео-конференц-связи (при наличии соответствующего оборудования и технической возможности) или через сеть "Интернет"), а также обеспечение наличия бесплатных телефонных или телекоммуникационных каналов связи между гарантирующим поставщиком и потребителями;"

абзац десятый изложить в следующей редакции:

"предоставление потребителям (покупателям) путем размещения в центрах очного обслуживания и на официальном сайте в сети "Интернет", а также по запросу потребителя (покупателя) следующей информации:"

абзац четырнадцатый изложить в следующей редакции:

"адреса мест, способы, порядок и условия внесения платежей по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), в том числе без оплаты комиссии;"

абзац восемнадцатый изложить в следующей редакции:

"график и порядок обслуживания потребителей (покупателей) в центрах очного обслуживания потребителей (покупателей), адреса и телефоны (при наличии) центров очного обслуживания, категории потребителей, которые обслуживаются в конкретном центре очного обслуживания, информация о предоставленных потребителям (покупателям) каналах заочного обслуживания и режиме их работы;"

