



**КонсультантПлюс**

Приказ Минэнерго России от 07.07.2021 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"  
(Зарегистрировано в Минюсте России  
05.10.2021 N 65297)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 10.04.2024

---

Зарегистрировано в Минюсте России 5 октября 2021 г. N 65297

---

**МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ**  
**от 7 июля 2021 г. 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

Утверждены  
приказом Минэнерго России  
от 07.07.2021 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



<p>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>	<p>(мощности) на розничных рынках электрической энергии и (или) для оказания коммунальных услуг по электроснабжению</p> <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 <a href="#">Правилами</a> 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"><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), а также возобновление подачи электрической энергии;</li><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>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

”

---