



**Сравнение редакций Основных положений функционирования розничных рынков э/э  
с изменениями в редакции постановления Правительства РФ от 28 апреля 2023 г. N 671**

**Пункт 11**

<b>До 10.05.2023</b>	<b>С 10.05.2023</b>
<p>11. Обслуживание гарантирующим поставщиком потребителей (покупателей) осуществляется в соответствии со следующими требованиями:</p> <p>осуществление разработки, размещения и опубликования разработанных форм договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) в соответствии с требованиями пункта 33 настоящего документа, форм договоров купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика в соответствии с требованиями пункта 65<sup>3</sup> настоящего документа;</p> <p>заключение с потребителем (покупателем) договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) в соответствии с разделом III настоящего документа;</p> <p>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;</p> <p>снятие и прием показаний приборов учета, а также</p>	<p>11. Обслуживание гарантирующим поставщиком потребителей (покупателей) осуществляется в соответствии со следующими требованиями:</p> <p>осуществление разработки, размещения и опубликования разработанных форм договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) в соответствии с требованиями пункта 33 настоящего документа, форм договоров купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика в соответствии с требованиями пункта 65<sup>3</sup> настоящего документа;</p> <p>заключение с потребителем (покупателем) договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) в соответствии с разделом III настоящего документа;</p> <p>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;</p> <p>снятие и прием показаний приборов учета, а также</p>



обеспечение приема показаний приборов учета от потребителей (покупателей) способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть "Интернет" и др.), в порядке, предусмотренном разделом X настоящего документа;

обеспечение выставления потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, сеть "Интернет" и др.);

обеспечение потребителю (покупателю) возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии;

организация службы приема обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;

организация приема иных, не указанных в абзаце восьмом настоящего пункта обращений потребителей (покупателей) в адрес гарантирующего поставщика письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, сети "Интернет", электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса потребителя (покупателя) за 1 обращение;

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

документы, необходимые для заключения договора

обеспечение приема показаний приборов учета от потребителей (покупателей) способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть "Интернет" и др.), в порядке, предусмотренном разделом X настоящего документа;

обеспечение выставления потребителю (покупателю) счетов на оплату электрической энергии способами, допускающими возможность их удаленной передачи (почта, сеть "Интернет" и др.);

обеспечение потребителю (покупателю) возможности внесения платы по договору энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) различными способами, в том числе непосредственно гарантирующему поставщику без оплаты комиссии;

организация службы приема обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений;

организация приема иных, не указанных в абзаце восьмом настоящего пункта обращений потребителей (покупателей) в адрес гарантирующего поставщика письменно или устно, в том числе посредством телефонной связи, сети "Интернет", электронной почты, а также оперативного ответа на них по существу с возможностью решения вопроса потребителя (покупателя) за 1 обращение;

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

документы, необходимые для заключения договора



энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем);

формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), разработанные и размещенные гарантирующим поставщиком в соответствии с пунктом 33 настоящего документа, а также формы договоров купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика, разработанные и размещенные в соответствии с требованиями пункта 65<sup>3</sup> настоящего документа;

разработанные и внедренные гарантирующим поставщиком стандарты качества обслуживания потребителей (покупателей) и изменения указанных стандартов;

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

порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу потребителя - размер задолженности по оплате электрической энергии;

размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;

график и порядок обслуживания потребителей (покупателей) в центрах очного обслуживания потребителей (покупателей), адреса и телефоны (при наличии) центров очного обслуживания, категории потребителей, которые

энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), порядок его заключения, а также порядок получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем (покупателем);

формы договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)), разработанные и размещенные гарантирующим поставщиком в соответствии с пунктом 33 настоящего документа, а также формы договоров купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, расположенных в зоне деятельности гарантирующего поставщика, разработанные и размещенные в соответствии с требованиями пункта 65<sup>3</sup> настоящего документа;

разработанные и внедренные гарантирующим поставщиком стандарты качества обслуживания потребителей (покупателей) и изменения указанных стандартов;

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

порядок и условия приема показаний приборов учета и последствия вывода из строя приборов учета либо отсутствия приборов учета;

возможные последствия нарушения обязательств по оплате электрической энергии в виде введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, а по запросу потребителя - размер задолженности по оплате электрической энергии;

размер и порядок расчета стоимости электрической энергии, действующие тарифы и льготы;

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;  
порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;  
иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей (покупателей), и ответы на них.

обслуживаются в конкретном центре очного обслуживания, информация о предоставленных потребителям (покупателям) каналах заочного обслуживания и режиме их работы;  
порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика;  
иные, наиболее часто задаваемые вопросы, возникающие у потребителей (покупателей), и ответы на них.

В процессе заочного обслуживания потребителей (покупателей) через сеть "Интернет" гарантирующий поставщик вправе организовать дистанционное предоставление (прием) документов, сведений, обращений, заключение договоров между гарантирующим поставщиком и потребителями (покупателями) через отдельные разделы на официальном сайте гарантирующего поставщика в сети "Интернет" и (или) в официальных программных средствах гарантирующего поставщика для пользовательского оборудования, под которыми понимается программное обеспечение гарантирующего поставщика, применяемое гарантирующим поставщиком для обмена информацией в электронной форме между потребителем (покупателем) и гарантирующим поставщиком с использованием технического устройства (мобильного телефона, смартфона или компьютера, включая планшетный компьютер), подключенного к сети "Интернет" (далее соответственно - личный кабинет потребителя, мобильное приложение гарантирующего поставщика).

Гарантирующий поставщик и потребитель (покупатель) - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель при обмене информацией в электронной форме и заключении договоров подписывают документы в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а потребитель - физическое лицо подписывает документы в электронной форме простой электронной подписью или по соглашению сторон иными видами



	<p>электронной подписи, в том числе усиленной неквалифицированной электронной подписью физического лица, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.</p> <p>При использовании потребителем - физическим лицом простой электронной подписи:</p> <p>информация в электронной форме, подписанная простой электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью;</p> <p>определение лица, подписывающего электронный документ с использованием простой электронной подписи, и проверка простой электронной подписи осуществляются в соответствии с порядком регистрации, идентификации, аутентификации и авторизации пользователей в информационной системе гарантирующего поставщика, установленным гарантирующим поставщиком и размещенным в открытом доступе на официальном сайте гарантирующего поставщика в сети "Интернет" или в мобильном приложении гарантирующего поставщика.</p> <p>Гарантирующий поставщик, создающий ключ простой электронной подписи, и потребитель - физическое лицо, использующее ключ простой электронной подписи, обязаны соблюдать его конфиденциальность.</p> <p>Доступ потребителя (покупателя) в личный кабинет потребителя и мобильное приложение гарантирующего поставщика может осуществляться с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем,</p>
--	---



	<p>используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации) в случае присоединения информационной системы гарантирующего поставщика к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, в порядке, установленном Правилами присоединения информационных систем организаций к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1382 "О присоединении информационных систем организаций к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме".</p> <p>Потребитель (покупатель) при прохождении процедур идентификации и аутентификации в информационной системе гарантирующего поставщика с использованием единой системы идентификации и аутентификации в целях надлежащей организации гарантирующим поставщиком заочного обслуживания потребителей (покупателей) через сеть "Интернет" и исполнения договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) вправе при идентификации предоставить согласие, выраженное с использованием единой системы идентификации и</p>
--	---



	аутентификации, на получение гарантирующим поставщиком из единой системы идентификации и аутентификации информации о себе в части сведений о фамилии, имени, отчестве (при наличии), дате и месте рождения физического лица, его регистрации по месту жительства, страховом номере индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования, идентификационном номере налогоплательщика, серии, номере и дате выдачи документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
--	---

**Пункт 39.3**

<b>До 10.05.2023</b>	<b>С 10.05.2023</b>
<p>39<sup>3</sup>. Договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договор купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, между гарантирующим поставщиком и заявителями, указанными в пунктах 12<sup>1</sup>, 13<sup>2</sup> - 13<sup>5</sup> и 14 Правил технологического присоединения, заключается с учетом особенностей, предусмотренных настоящим пунктом.</p> <p>Не позднее 10 рабочих дней со дня получения от сетевой организации копии заявки на технологическое присоединение заявителя и прилагаемых к ней документов, предусмотренных пунктом 10 Правил технологического присоединения, гарантирующий поставщик создает заявителю на своем официальном сайте в сети "Интернет" и (или) посредством официальных программных средств гарантирующего поставщика для мобильного телефона или иного компьютерного устройства (далее – мобильное приложение) личный кабинет потребителя (далее – личный кабинет) и направляет заявителю на указанный им в заявке на технологическое присоединение адрес электронной почты и (или) на номер мобильного телефона заявителя данные для доступа к личному кабинету.</p>	<p>39<sup>3</sup>. Договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договор купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, между гарантирующим поставщиком и заявителями, указанными в пунктах 12<sup>1</sup>, 13<sup>2</sup> - 13<sup>5</sup> и 14 Правил технологического присоединения, заключается с учетом особенностей, предусмотренных настоящим пунктом.</p> <p>Не позднее 10 рабочих дней со дня получения от сетевой организации копии заявки на технологическое присоединение заявителя и прилагаемых к ней документов, предусмотренных пунктом 10 Правил технологического присоединения, гарантирующий поставщик создает личный кабинет потребителя и направляет заявителю на указанный им в заявке на технологическое присоединение адрес электронной почты и (или) на номер мобильного телефона заявителя данные для доступа к личному кабинету потребителя.</p> <p>Доступ заявителя к личному кабинету потребителя осуществляется после прохождения процедуры регистрации и идентификации в порядке, установленном гарантирующим поставщиком и размещенном на его официальном сайте в сети "Интернет" и (или) в мобильном приложении.</p>



Доступ заявителя к личному кабинету осуществляется после прохождения процедуры регистрации и идентификации в порядке, установленном гарантирующим поставщиком и размещенном на его официальном сайте в сети "Интернет" и (или) в мобильном приложении.

В личном кабинете гарантирующий поставщик размещает для заявителя проект договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и (или) проект договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица гарантирующего поставщика.

В случае если после размещения проекта договора в личном кабинете гарантирующим поставщиком от сетевой организации получены документы, свидетельствующие о расторжении с заявителем договора об осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств (объектов микрогенерации), проект договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и (или) проект договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, считается отозванным гарантирующим поставщиком со дня расторжения договора об осуществлении технологического присоединения и не влечет для гарантирующего поставщика и заявителя правовые последствия, предусмотренные настоящим пунктом.

Не позднее 5 рабочих дней со дня получения от сетевой организации акта об осуществлении технологического присоединения (уведомления об обеспечении сетевой организацией возможности присоединения к электрическим сетям) энергопринимающих устройств и (или) объектов микрогенерации заявителя и акта допуска прибора учета к эксплуатации гарантирующий поставщик размещает

В личном кабинете **потребителя** гарантирующий поставщик размещает для заявителя проект договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и (или) проект договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица гарантирующего поставщика.

В случае если после размещения проекта договора в личном кабинете **потребителя** гарантирующим поставщиком от сетевой организации получены документы, свидетельствующие о расторжении с заявителем договора об осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств (объектов микрогенерации), проект договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и (или) проект договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, считается отозванным гарантирующим поставщиком со дня расторжения договора об осуществлении технологического присоединения и не влечет для гарантирующего поставщика и заявителя правовые последствия, предусмотренные настоящим пунктом.

Не позднее 5 рабочих дней со дня получения от сетевой организации акта об осуществлении технологического присоединения (уведомления об обеспечении сетевой организацией возможности присоединения к электрическим сетям) энергопринимающих устройств и (или) объектов микрогенерации заявителя и акта допуска прибора учета к эксплуатации гарантирующий поставщик размещает указанные документы в личном кабинете **потребителя** и уведомляет заявителя по указанному им в заявке на технологическое присоединение адресу электронной почты и (или) по номеру мобильного телефона заявителя о факте их размещения.



указанные документы в личном кабинете и уведомляет заявителя по указанному им в заявке на технологическое присоединение адресу электронной почты и (или) по номеру мобильного телефона заявителя о факте их размещения.

Договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и (или) договор купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, признается заключенным между заявителем и гарантирующим поставщиком на размещенных в личном кабинете условиях проекта договора, акта об осуществлении технологического присоединения (уведомления об обеспечении сетевой организацией возможности присоединения к электрическим сетям) энергопринимающих устройств и (или) объектов микрогенерации заявителя и акта допуска прибора учета в эксплуатацию со дня составления и размещения в личном кабинете заявителя на сайте сетевой организации акта об осуществлении технологического присоединения (уведомления об обеспечении сетевой организацией возможности присоединения к электрическим сетям) энергопринимающих устройств и (или) объектов микрогенерации заявителя, подписанного со стороны сетевой организации, но не ранее совершения заявителем действий, свидетельствующих о начале фактического потребления электрической энергии (мощности) или производства и отпуска электрической энергии в электрическую сеть, вне зависимости от подписания договора заявителем.

Действие договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, между гарантирующим поставщиком и заявителями, указанными в пунктах 12<sup>1</sup>, 13<sup>2</sup> - 13<sup>5</sup> и 14 Правил технологического присоединения, не ставится в зависимость от факта составления соответствующего договора, подписанного сторонами в письменной форме.

Договор энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) и (или) договор купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, признается заключенным между заявителем и гарантирующим поставщиком на размещенных в личном кабинете **потребителя** условиях проекта договора, акта об осуществлении технологического присоединения (уведомления об обеспечении сетевой организацией возможности присоединения к электрическим сетям) энергопринимающих устройств и (или) объектов микрогенерации заявителя и акта допуска прибора учета в эксплуатацию со дня составления и размещения в личном кабинете заявителя на сайте сетевой организации акта об осуществлении технологического присоединения (уведомления об обеспечении сетевой организацией возможности присоединения к электрическим сетям) энергопринимающих устройств и (или) объектов микрогенерации заявителя, подписанного со стороны сетевой организации, но не ранее совершения заявителем действий, свидетельствующих о начале фактического потребления электрической энергии (мощности) или производства и отпуска электрической энергии в электрическую сеть, вне зависимости от подписания договора заявителем.

Действие договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, между гарантирующим поставщиком и заявителями, указанными в пунктах 12<sup>1</sup>, 13<sup>2</sup> - 13<sup>5</sup> и 14 Правил технологического присоединения, не ставится в зависимость от факта составления соответствующего договора, подписанного сторонами в письменной форме.

При несогласии с условиями проекта договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), проекта договора купли-продажи



<p>При несогласии с условиями проекта договора энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности), проекта договора купли-продажи электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, заявитель направляет гарантирующему поставщику протокол разногласий к договору. Протокол разногласий может быть направлен гарантирующему поставщику в том числе посредством личного кабинета. В этом случае взаимодействие и урегулирование разногласий осуществляются сторонами в порядке, предусмотренном пунктом 39 настоящего документа, при этом обмен документами может осуществляться с использованием личного кабинета.</p>	<p>электрической энергии, произведенной на объектах микрогенерации, заявитель направляет гарантирующему поставщику протокол разногласий к договору. Протокол разногласий может быть направлен гарантирующему поставщику в том числе посредством личного кабинета <b>потребителя</b>. В этом случае взаимодействие и урегулирование разногласий осуществляются сторонами в порядке, предусмотренном пунктом 39 настоящего документа, при этом обмен документами может осуществляться с использованием личного кабинета <b>потребителя</b>.</p>
--	---

#### Пункт 39.4

<b>До 10.05.2023</b>	<b>С 10.05.2023</b>
<p>39<sup>4</sup>. Сетевая организация информирует гарантирующего поставщика о факте размещения в личном кабинете заявителя на сайте <b>этой</b> организации акта об осуществлении технологического присоединения (уведомления об обеспечении сетевой организацией возможности присоединения к электрическим сетям) энергопринимающих устройств (объектов микрогенерации) заявителя и направляет гарантирующему поставщику такой акт в порядке, предусмотренном <b>Правилами</b> технологического присоединения.</p>	<p>39<sup>4</sup>. Сетевая организация информирует гарантирующего поставщика о факте размещения в личном кабинете заявителя на сайте <b>сетевой</b> организации акта об осуществлении технологического присоединения (уведомления об обеспечении сетевой организацией возможности присоединения к электрическим сетям) энергопринимающих устройств (объектов микрогенерации) заявителя и направляет гарантирующему поставщику такой акт в порядке, предусмотренном <b>Правилами</b> технологического присоединения.</p>