

# Регламент взаимодействия Клиентов с диспетчерским пунктом ООО «ТанКос-электропроект»

## I. Регистрация Клиентов на диспетчерском пункте.

### 1. Порядок регистрации Клиентов на диспетчерском пункте ООО «ТанКос-электропроект».

- 1.1. До момента начала взаимодействия с диспетчерским пунктом ООО «ТанКос-электропроект» Клиент должен зарегистрироваться на диспетчерском пункте .
- 1.2. Регистрация производится путём передачи на диспетчерский пункт официального письма с указанием:
  - одного уникального адреса электронной почты, с которого будут поступать заявки и на который будет отправляться вся информация с диспетчерского пункта;
  - Ф.И.О. и номер контактного телефона ответственного лица за подачу заявок и за взаимодействие с диспетчерским пунктом;
  - срока формирования месячной ведомости потребления электроэнергии;
  - шаблон ежемесячной ведомости потребления электроэнергии и тарифы (как приложение к письму или отдельным письмом);
  - коэффициенты трансформации трансформаторов тока общего счетчика (при наличии).
- 1.3. Передача официального письма осуществляется путём отправки отсканированной копии письма на электронный адрес [service@tancos.ru](mailto:service@tancos.ru) , по почте или курьером.
- 1.4. Срок регистрации на диспетчерском пункте – два рабочих дня с момента получения официального письма.
- 1.5. После регистрации на зарегистрированный электронный адрес Клиента будет отправлено письмо с подтверждением регистрации. В том случае, если в течение указанного срока письмо с подтверждением не поступило Клиенту, клиент сообщает об этом по телефону 499-948-01-83.
- 1.6. До момента получения Клиентом письма с подтверждением регистрации электронный адрес клиента считается не зарегистрированным.

### 2. Порядок изменения зарегистрированных данных Клиента.

- 2.1. Для изменения зарегистрированного электронного адреса или других данных, указанных в регистрационном письме, Клиент должен передать на диспетчерский пункт новое официальное письмо в порядке, предусмотренном пунктом 3 настоящего регламента.

## **II. Подача заявок на диспетчерский пункт.**

- 1. Заявки от Клиентов на введение или снятие ограничения, включение или отключение абонентов и заявки на проверку счетчиков передаются на диспетчерский пункт ООО «ТанКос-электропроект» с использованием специализированного сервиса через сайт [tancos.ru](http://tancos.ru) (ссылка «Подача заявок» в верхней красной строке на странице сайта).**
- 2. Все заявки от Клиентов принимаются только с зарегистрированных электронных адресов.**
- 3. На ввод (снятие) ограничения, отключение или включение КАЖДОГО абонента подается ОТДЕЛЬНАЯ заявка.**
- 4. Каждый Клиент может подать не более 10 (десяти) заявок в сутки на ввод (снятие) ограничения, отключение или включение абонентов. Заявки, поданные в выходные и праздничные дни, считаются поданными в первый рабочий день после выходных или праздничных дней и их число не может превышать 10 (десяти).**
- 5. На проверку счетчика КАЖДОГО абонента подается ОТДЕЛЬНАЯ заявка.**
- 6. Клиент может подать неограниченное число заявок на проверку счетчиков.**
- 7. Порядок подачи заявки на ввод (снятия) ограничения, отключение или включение абонентов.**
  - 7.1. Для подачи заявки необходимо войти на сайт [tancos.ru](http://tancos.ru), в верхней красной строке выбрать пункт «Подача заявок».**
  - 7.2. В открывшемся окне выбрать свой объект (наименование СНТ, СНП, ДПК и т.д.) из выпадающего списка и ввести пароль, который сообщается индивидуально каждому Клиенту. Таким образом, Клиент входит в «Личный кабинет».**
  - 7.3. В открывшемся окне нажать кнопку «СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ», далее:**
    - выбрать вид заявки из выпадающего списка;
    - если это заявка на ограничение, то ввести требуемое значение в поле «Установка ограничения, Вт» (вводится в Ваттах !);
    - выбрать абонента (ФИО абонента или номер участка) из выпадающего списка;
    - ввести произвольный текст (по желанию);
    - нажать кнопку «ОТПРАВИТЬ ЗАЯВКУ».
  - 7.4. После этого появится сообщение «Заявка успешно отправлена (дата и время отправки заявки). Не забудьте подтвердить заявку. Для этого ответьте, пожалуйста, на электронное письмо с Вашего зарегистрированного электронного адреса.**
  - 7.5. Для того, чтобы подтвердить заявку, необходимо открыть электронное письмо, которое автоматически направляется на зарегистрированный адрес**

Клиента после подачи заявки, проверить содержание заявки и нажать на ссылку «Подтвердить». При этом автоматически откроется окно входа в личный кабинет. После этого, в обязательном порядке, необходимо ввести Ваш логин и пароль и нажать кнопку «Войти». При этом в личном кабинете отразится содержание Вашей заявке с присвоенным номером. Если Вы подтверждаете заявку, то нужно нажать кнопку «ОК».

7.6. После этого на зарегистрированный адрес Клиента приходит письмо о присвоении заявке индивидуального номера. С этого момента Клиент может отслеживать состояние выполнения заявки в личном кабинете. До начала выполнения заявки, заявка находится в статусе «Подтверждена» (строка данной заявки окрашена в красный цвет).

7.7. После подтверждения заявки диспетчер приступает к ее обработке по следующему алгоритму:

- если заявка подана до 12-00 текущего рабочего дня она принимается к обработке в этот же день до 18-00;
- если заявка подана после 12-00, то она обрабатывается до 18-00 следующего рабочего дня;
- если заявка подана после 12-00 в пятницу или накануне праздничного дня, в выходной или праздничный день, то она обрабатывается до 18-00 первого рабочего дня после выходных или праздничных дней.

7.8. После обработки диспетчером заявки статус ее меняется со статуса «Подтверждена» на статус «В стадии выполнения» (строка заявки окрашивается в желтый цвет). Изменение статуса заявки на статус «В стадии выполнения» означает, что диспетчер уже направил команду в систему на ввод (снятие) ограничение или отключение (включение) абонента.

7.9. Заявка выполняется в течение двух суток после обработки заявки ( т.е. в течение двух суток после перевода ее в стадию «В стадии выполнения»).

7.10. После проверки диспетчером исполнения команды на ввод (снятие) ограничение или отключение (включение) абонента, диспетчер переводит заявку в статус «Выполнена» (строка заявки окрашивается в зеленый цвет) и Клиенту направляется электронное письмо с подтверждением о ее выполнении.

7.11. Каждый Клиент может проследить статус каждой заявки в Журнале, доступном в личном кабинете.

7.12. В случае, если срок начала выполнения заявки или срок выполнения заявки истек, то соответствующая строка заявки будет попеременно менять цвет с белого на цвет, соответствующий статусу заявки.

## **8. Порядок подачи заявки на проверку счетчика.**

**Заявки на проверку счетчика делятся на два типа: заявка на удаленную проверку счетчика и заявку с требованием проверки на месте установки. В случае «ложного вызова» по заявке с проверкой на месте установки Клиент оплачивает такой вызов отдельно.**

- 8.1. Для подачи заявки необходимо войти на сайт [tancos.ru](http://tancos.ru), в верхней красной строке выбрать пункт «Подача заявок».
- 8.2. В открывшемся окне выбрать свой объект (наименование СНТ, СНП, ДПК и т.д.) из выпадающего списка и ввести пароль, который сообщается индивидуально каждому Клиенту. Таким образом, Клиент входит в «Личный кабинет».
- 8.3. В открывшемся окне нажать кнопку «СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ», далее:
  - из выпадающего списка выбрать вид заявки, или «Заявка на проверку счетчика абонента», или «Заявка на проверку счетчика с выездом на объект»;
  - выбрать абонента (ФИО абонента или номер участка) из выпадающего списка;
  - в окне «Произвольный текст» ввести текст с указанием причин подачи заявки;
  - нажать кнопку «ОТПРАВИТЬ ЗАЯВКУ».
- 8.4. После этого появится сообщение «Заявка успешно отправлена (дата и время отправки заявки). Не забудьте подтвердить заявку. Для этого ответьте, пожалуйста, на электронное письмо с Вашего зарегистрированного электронного адреса».
- 8.5. Для того, чтобы подтвердить заявку, необходимо открыть электронное письмо, которое автоматически направляется на зарегистрированный адрес Клиента, проверить содержание заявки и нажать на ссылку «Подтвердить». При этом автоматически откроется окно входа в личный кабинет. После этого, в обязательном порядке, необходимо ввести Ваш логин и пароль и нажать кнопку «Войти». При этом в личном кабинете отразится содержание Вашей заявке с присвоенным номером. Если Вы подтверждаете заявку, то нужно нажать кнопку «ОК».
- 8.6. После этого на зарегистрированный адрес Клиента приходит письмо о присвоении заявке индивидуального номера. С этого момента Клиент может отслеживать состояние выполнения заявки в личном кабинете. До начала выполнения заявки, заявка находится в статусе «Подтверждена» (строка данной заявки окрашена в красный цвет).
- 8.7. После подтверждения заявки диспетчер приступает к ее обработке по следующему алгоритму:
  - если заявка подана до 12-00 текущего рабочего дня она принимается к обработке в этот же день до 18-00;
  - если заявка подана после 12-00, то она обрабатывается до 18-00 следующего рабочего дня;
  - если заявка подана после 12-00 в пятницу или накануне праздничного дня, в выходной или праздничный день, то она обрабатывается до 18-00 первого рабочего дня после выходных или праздничных дней.
- 8.8. После обработки диспетчером заявки статус ее меняется со статуса «Подтверждена» на статус «В стадии выполнения» (строка заявки окрашивается в желтый цвет). Изменение статуса заявки на статус «В стадии выполнения» означает, что диспетчер приступил к проверки счетчика по

заявке без выезда на объект или согласовал с Клиентом по телефону сроки проверки счетчика с выездом на объект.

8.9. Заявка на проверку счетчика без выезда на объект выполняется в течении двух суток после дня обработки заявки (перехода ее в статус «В стадии выполнения»).

Заявка на проверку счетчика с выездом на объект выполняется в согласованные сторонами сроки.

8.10. После выполнения заявки, диспетчер переводит заявку в статус «Выполнена» (строка заявки окрашивается в зеленый цвет) и Клиенту направляется электронное письмо с подтверждением о ее выполнении и с комментариями о результатах проверки.

**9. В случае подачи заявки с нарушением правил, установленных настоящим регламентом и в тех случаях, когда выполнение заявки невозможно по объективным причинам (например, непонятен смысл заявки на проверку счетчика) заявка переводится в статус «Отклонена» с указанием причин отклонения заявки.**

**10. Каждый Клиент может проследить статус каждой заявки в Журнале, доступном в личном кабинете.**

### **III. Порядок формирования и отправки месячной ведомости потребления электроэнергии.**

1. Ведомости формируются и отправляются Клиентам в следующие сроки:

- для Клиентов системы СУП-04 22, 25, 30 числа каждого месяца на выбор;
- для клиентов системы ТПП Smart Metering в любой из дней с 22 по 01 число следующего месяца включительно на выбор.

2. До начала формирования ведомостей Клиент должен зарегистрироваться на диспетчерском пункте, согласно пункта 3 настоящего регламента, с указанием шаблона ведомости, срока ее формирования и тарифов.

3. Ведомости направляются на зарегистрированные адреса Клиентов в день формирования.

4. В случае совпадения дня формирования ведомости с выходным или праздничным днем, ведомость формируется и направляется в первый рабочий день, следующий за выходным или праздничным днем.

5. В случае не получения ведомости в согласованный день Клиент на следующий рабочий день направляет на электронную почту [service@tancos.ru](mailto:service@tancos.ru) письмо с претензией

6. После получения претензии Диспетчер в тот же день направляет ведомость Клиенту.

7. В случае обнаружения Клиентом несоответствий или ошибок в ведомости он направляет на электронную почту [service@tancos.ru](mailto:service@tancos.ru) письмо с описанием претензий.

8. Диспетчер в день получения претензии, связанной с несоответствием или ошибками в ведомости, в тот же день вносит изменения в ведомость и направляет ее Клиенту.
9. Ведомость публикуется на сайте [tancos.ru](http://tancos.ru) на следующий рабочий день после ее формирования.

#### **IV. Порядок регистрации индивидуального пользователя на портале для возможности получения информации о потреблении электроэнергии через Интернет (только для абонентов системы ТПП Smart Metering).**

1. Для абонентов использующих систему ТПП Smart Metering имеется возможность получать информацию о показаниях своего счетчика и о потребленной электроэнергии через портал ТПП с использованием сети Интернет. Главное условие-наличие подключения к сети Интернет и проведенная процедура регистрации на портале ТПП.
2. Для регистрации на портале ТПП необходимо выполнить следующее:
  - 2.1. Войти на портал по ссылке <https://sntportal.ru/login>
  - 2.2. Далее нажать кнопку «Зарегистрироваться».
  - 2.3. Заполнить поля формы с обязательным указанием адреса электронной почты и пароля (пароль должен придумать сам клиент).
  - 2.4. Поставить галочку «Отправить пароль на электронный адрес» и нажать кнопку «Отправить».
  - 2.5. На указанный Вами адрес электронной почты должно прийти письмо с просьбой подтвердить электронный адрес. Для этого следует перейти по ссылке, указанной в письме.
  - 2.6. При нажатии на ссылку Вы перейдете на страницу своего личного кабинета. На этой странице Вы должны нажать кнопку «Добавить устройство» и затем в появившемся окне ввести СЕРИЙНЫЙ НОМЕР и MAC – адрес Вашего счетчика электрической энергии (серийный номер и MAC-адрес Вашего счетчика Вы должны получить у Вашего председателя).
  - 2.7. Для доступа индивидуального абонента к информации в созданном личном кабинете диспетчер ООО «ТанКос-электропроект» должен подтвердить факт добавления нового устройства (счетчика) в личный кабинет.
- 3. Подтверждение добавленных устройств в личные кабинеты пользователей производится один раз в неделю, в среду до 15-00 для всех устройств, добавленных в личные кабинеты до 24-00 вторника каждой недели. В случае совпадения среды с праздничным днем подтверждение осуществляется в первый рабочий день после праздника.**
4. После подтверждения добавленного устройства индивидуальный пользователь может получать информацию по своему прибору учета перейдя по ссылке <https://sntportal.ru/login> и введя свой адрес электронной почты и пароль, который был использован при регистрации.