

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
Контроль показателей качества электрической энергии в точках присоединения энергопринимающих установок
потребителя электрической энергии к электрическим сетям сетевой организации.

Круг заявителей: физические и юридические лица (в том числе индивидуальные предприниматели).

Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание ее взимания: за предоставление услуги плата не взимается.

Условия оказания услуги (процесса): заявитель присоединен к сетям ООО « _____ », наличие обращения заявителя или представителя заявителя (гарантирующего поставщика или энергосбытовой организации).

Результат оказания услуги (процесса): ответ на обращение заявителя, представителя заявителя гарантирующего поставщика или энергосбытовой организации).

Общий срок оказания услуги (процесса): не позднее 30 рабочих дней с даты обращения.

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

№ п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Результат	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием, регистрация устного обращения и устный ответ.	Прием обращений при очном обслуживании/при заочном обслуживании с использованием телефонной связи и устный ответ.	Устное обращение.	Устный ответ на обращение или предложение оформить письменное обращение (при наличии жалобы с изложением фактов, требующих анализа материалов).	При наличии возможности представить ответ в момент общения - непосредственно при общении. При отсутствии возможности представить ответ в момент общения - не позднее 4 часов с момента регистрации устного запроса с обращением.	п. 41 Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго РФ от 15.04.2014 №186 (далее - Единые стандарты).

№ п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Результат	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
2.	Прием и регистрация обращения в письменной или электронной форме, рассмотрение обращения и подготовка ответа.	Прием обращений при очном обслуживании/при заочном обслуживании. Рассмотрение приведенных в обращении фактов, анализ материалов, подготовка ответа.	Электронный документ, письменное обращение.	Регистрация обращения. Письменный ответ.	Регистрация обращения - в течение 1-го рабочего дня, с момента поступления обращения. Письменный ответ - не более 30 дней с момента регистрации обращения.	п. 41 Единых стандартов. ГОСТ 33073-2014 ¹
3.	Проведение контроля показателей качества электрической энергии	Проведение измерений показателей качества электрической энергии, обработка и оформление результатов испытаний.	Акт	Акт/протокол измерений показателей качества электрической энергии.		ГОСТ 33073-2014 ¹ . ГОСТ 32144-2013 ²
4.	Оформление и направление заявителю ответного письма на обращение.	Оформление и направление ответного письма на обращение с приложением акта/протокола измерений показателей качества электрической энергии.	На электронную почту заявителя, способом, подтверждающим получение.	Письменный ответ на обращение.	Не более 30 календарных дней с момента регистрации обращения.	п. 41 Единых стандартов. ГОСТ 33073-2014 ¹ . ГОСТ 32144-2013 ² .

1 - ГОСТ 33073-2014 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль и мониторинг качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения».

2 - ГОСТ 32144-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения».

Контактная информация для направления обращений: +7(495)970-27-39

info@cesenergy.ru