

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Контроль показателей качества электрической энергии в точках присоединения энергопринимающих установок потребителя электрической энергии к электрическим сетям сетевой организации

наименование услуги (процесса)

Круг заявителей: Юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели

Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание для её взимания: Плата не взимается

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

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

Результат оказания услуги (процесса): ответ на обращение заявителя или представителя заявителя.

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

№	Этап	Содержание/ Условие этапа	Форма предоставления	Результат	Сроки исполнения	Ссылка на правовой нормативный акт
1	1.1. 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. Если изложенные в обращении факты	п. 41 Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго РФ от 15.04.2014 № 186 (далее – Единые стандарты).

					требуют анализа материалов по обращению, то устное обращение переводится в форму электронного обращения, срок исполнения такого обращения составляет не более 30 календарных дней.	
	1.2. Прием и регистрация обращения в письменной или электронной форме.	Прием обращений при очном обслуживании/при заочном обслуживании.	Электронный документ, письменное обращение.	Регистрация обращения.	Регистрация обращения - в течение 1-го рабочего дня, с момента поступления обращения.	п. 41 Единых стандартов.
2	Рассмотрение обращения потребителя.	Рассмотрение всех необходимых сведений в обращении. Проверка		Проведение испытаний (измерений) показателей качества электрической энергии,	Не более 15 рабочих дней с момента регистрации обращения.	п. 41 Единых стандартов. ГОСТ 33073-2014 ¹ .

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

		оперативно-технической документации по объекту.		обработка результатов испытаний		
3	Проведение контроля показателей качества электрической энергии	Проведение измерений показателей качества электрической энергии, обработка и оформление результатов испытаний.	Оформление Акта/ протокола измерений показателей качества электрической энергии и направление Акта/протокола потребителю	Акт/протокол измерений показателей качества электрической энергии.	Не более 60 дней при условии направления потребителю промежуточного ответа в течение 30 рабочих дней с указанием соответствующих причин	ГОСТ 32144-2013 ² , Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго России от 15.04.2014 N 186
4	Оформление и направление заявителю ответного письма на обращение.	Оформление ответного письма на обращение с приложением акта/протокола измерений показателей качества электрической энергии. Направление ответного письма заявителю.	На электронную почту заявителя, заказным письмом с уведомлением.	Письменный ответ на обращение.	Не более 30 календарных дней с момента регистрации обращения.	п. 41 Единых стандартов. ГОСТ 33073-2014. ГОСТ 32144-2013.

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

Контактная информация:

Контактный центр обслуживания потребителей (единый и бесплатный номер): [8 \(800\) 777-86-03](tel:80007778603)

Круглосуточная горячая линия по вопросам электроснабжения: [8 \(800\) 777-65-32](tel:80007776532)

Тел: [+7 \(495\) 984-54-86](tel:+74959845486)

Электронный адрес сетевой организации для направления обращений потребителей по электронной форме: info@sk-energy.ru

Интернет-приемная, Личный кабинет Заявителя, адрес офиса обслуживания клиентов на официальном сайте ООО «СК ЭНЕРГИЯ»: www.sk-energy.ru