

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 АО «ОЭЖ», наличие обращения заявителя или представителя заявителя (гарантирующего поставщика или энергосбытовой организации).

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

Общий срок оказания услуги (процесса): не позднее 30 рабочих дней с момента 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. | 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 требуют анализа материалов по обращению, то устное обращение переводится в форму электронного обращения, срок исполнения такого обращения составляет не более 30 дней со дня регистрации обращения. | п. 41 Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго РФ от 15.04.2014 № 186 (далее – Единые стандарты). |
| | 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. |

| № п/п | Этап | Содержание/условия этапа | Форма предоставления | Результат | Срок исполнения | Ссылка на нормативный правовой акт |
|-------|---|---|--|--|--|--|
| 2. | Рассмотрение обращения потребителя. | Рассмотрение всех необходимых сведений в обращении. Проверка оперативно-технической документации по объекту. | | Решение о необходимости и сроках проведения контроля показателей качества электрической энергии. | Не более 30 дней со дня 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/протокол измерений показателей качества электрической энергии. | | ГОСТ 33073-2014. ГОСТ 32144-2013 ² . |
| 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 дней со дня регистрации обращения. | п. 41 Единых стандартов. ГОСТ 33073-2014. ГОСТ 32144-2013. |

Контактная информация для направления обращений:

Номер телефона АО «ОЭК» +7 (495) 657-91-01.

Адрес электронной почты АО «ОЭК»: info@uneco.ru

Личный кабинет клиента на сайте АО «ОЭК»: www.uneco.ru

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».