



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор

Д.Р.Хаджиев

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

«Осуществление контроля показателей качества электрической энергии»

Потребитель: физические и юридические лица

Порядок определения стоимости услуг (процесса): оплата потребителем не предусмотрена

Условия оказания услуг (процесса): контроль показателей качества электроэнергии производится при поступлении претензий от потребителей об ухудшении качества электроэнергии

Порядок оказания услуг (процесса): в соответствии с ГОСТ Р 53333-2008 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения»

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Результат	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Прием и рассмотрение обращений на некачественное электроснабжение	<u>Обращение должно содержать следующие сведения:</u> <ul style="list-style-type: none">– фамилия, имя и отчество заявителя;– адрес заявителя;– краткое описание причины, послужившей поводом для обращения	1) В письменном виде и произвольной формы. 2) Обращение на сайте www.promelectroset.com . 3) Посредством телефонного звонка на номер телефона «доверия» ООО «Промэлектросеть»	Рассмотрение обращений	1 рабочий день	ГОСТ Р 53333-2008

2	Рассмотрение обращения	Сетевая организация рассматривает обращение с целью определения источника электроснабжения потребителя, его балансовую принадлежность	В случае, если источник электроснабжения находится не на балансе ООО «Промэлектросеть», то потребитель об этом извещается либо письмом, либо сообщением на электронный адрес	Уведомление с просьбой обратиться к балансодержателю сетей	В течение 8 дней после регистрации обращения	ГОСТ Р 53333-2008
			В случае, если источник электроснабжения находится на балансе ООО «Промэлектросеть», то обращение направляется в РЭС для проведения обследования	Планирование проведения обследования и измерений		
3	Проведение обследования и измерений	По результатам рассмотрения обращения сетевая организация проводит осмотры оборудования и измерения показателей качества электроэнергии в электроустановках	Планирование мероприятий по приведению показателей качества электроэнергии в соответствии с требованиями нормативных документов	Включение мероприятий в планы работ		
4	Подготовка ответа потребителю	Сетевая организация готовит и направляет заявителю ответ с указанием причин ухудшения качества электроэнергии и сведения о планируемых мероприятиях по устранению причин, ухудшающих качество электрической энергии	Ответ направляется тем же способом, каким поступило обращение от потребителя	Ответ на обращение	в течение 4 дней после подготовки информации по обращению	
5	Устранение причины жалобы на низкое качество электроэнергии	Выполнение технических мероприятий в электроустановках (техническое обслуживание, работы капитального характера)		Повышение качества электроснабжения	В соответствии с планами работ	