

## 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 «Витимэнерго» 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 обращения - непосредственно при обращении. При отсутствии возможности представить ответ в момент обращения - 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 календарных дней.	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	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 15 рабочих дней с момента регистрации обращения.	п. 41 Единых стандартов. ГОСТ 33073-2014;
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 15 рабочих дней с момента регистрации обращения.	п. 41 Единых стандартов. ГОСТ 33073-2014.
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.
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.

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:**

Номер телефона АО «Витимэнерго» +7 (39561) 5-61-61.

Адрес электронной почты АО «Витимэнерго»: vitimenergo@polyus.com.

Адрес офиса очного обслуживания клиентов АО "Витимэнерго" г. Бодайбо,

Иркутская обл. ул. Подстанция, д.4