# ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) АО «ЭЛЕКТРОМАГИСТРАЛЬ»

**КОНТРОЛЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ В ТОЧКАХ ПРИСОЕДИНЕНИЯ ЭНЕРГОПРИНИМАЮЩИХ УСТАНОВОК**

**ПОТРЕБИТЕЛЯ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ К ЭЛЕКТРИЧЕСКИМ СЕТЯМ АО «ЭЛЕКТРОМАГИСТРАЛЬ»;**

**КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ:** юридические лица, индивидуальные предприниматели, имеющие заключенный с сетевой организацией договор об оказании услуги по передаче электрической энергии

**РАЗМЕР ПЛАТЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) И ОСНОВАНИЕ ЕЕ ВЗИМАНИЯ:** Плата не взимается.

**УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):** Заключенный с сетевой организацией договор об оказании услуги по передаче электрической энергии.

**РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):** уведомление потребителей о показателях качества электрической энергии в точках присоединения энергопринимающих установок потребителя электрической энергии к электрическим сетям АО «Электромагистраль».

# СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Этап** | **Условие этапа** | **Содержание** |  | **Форма предоставления** | **Срок исполнения** | **Ссылка на нормативно правовой акт** |
| **1** | Приём обращений по вопросу  качества электроэнергии | Заключенный  договор об оказании услуги по передаче электрической энергии | Прием и обработка  обращений потребителей | Электронная  форма, телефонная, письменная | | В течение 1  рабочего дня после поступления обращения | Раздел I п. 2, Раздел III,  Пункт 24, подпункт д) и Раздел IV, пункт 40 Приказа Минэнерго России от 15.04.2014 N 186 |
| **2** | Рассмотрение  обоснованности заявления о  предоставлении  услуг ненадлежащего качества | Наличие в точках  присоединения энергопринимающих  установок  потребителя электрической энергии к электрическим сетям АО Электромагистраль»  устройств мониторинга качества электроэнергии | Установление  обоснованности (необоснованности)  заявления о нарушении  прав или охраняемых законом  интересов потребителя, в  том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества | - |  | В течение 30  рабочих дней после  поступления  обращения | Раздел IV, Пункт 44, подпункт а) Приказа Минэнерго России от  15.04.2014 N 186 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Этап** | **Условие этапа** | **Содержание** | **Форма предоставления** | **Срок исполнения** | **Ссылка на нормативно правовой акт** |
| **3** | Информирование  е потребителя о невозможности предоставления ему ответа по существу | Наличие жалобы  потребителя электрической энергии, не относящейся к компетенции сетевой организации | Информирование  потребителя о невозможности предоставления ему ответа по существу изложенных в обращении вопросов и сообщение контактной  информации организаций, к компетенции которых  относятся такие вопросы | ,  Письменное уведомление потребителя заказным письмом с уведомлением | В течение 5  рабочих дней после поступления обращения | Раздел IV, Пункт 42 Приказа  Минэнерго России от 15.04.2014 N 186 |
| **4** | Ответ  потребителю по обращению | Наличие обоснованной  жалобы потребителя электрической энергии | Определение  мероприятий, направленных на  восстановление  нарушенных прав или охраняемых законом интересов потребителя в части качества электроэнергии | Письменное  уведомление потребителя  заказным письмом  с уведомлением | В течение 30  рабочих дней после  поступления  обращения | Раздел IV, Пункт 44,  подпункты б), в) Приказа Минэнерго России от  15.04.2014 N 186 |

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИИЙ:**

Номер телефона АО «Электромагистраль» для обслуживания клиентов: (383) 202-79-22, (383) 202-79-20

Адрес электронной почты АО «Электромагистраль»: [**office@em-ens.ru**](mailto:office@em-ens.ru)