

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА)

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

Круг заявителей: физические лица и юридические лица.

Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание ее взимания: без оплаты.

Условия оказания услуг (процесса): контроль показателей качества электроэнергии производится при поступлении претензий (письменного обращения) от потребителей об ухудшении качества электроэнергии, предоставления номера договора энергоснабжения, наличие заключенного договора оказания услуг по передаче электрической энергии (если такой договор заключен с указанным собственником), контактных данных, номера телефона.

Результат оказания услуги (процесса): измерение показателей качества электроэнергии в точках присоединения энергопринимающих установок потребителя электрической энергии к электрическим сетям МУП «АЭСК».

Общий срок оказания услуги (процесса): в течение 30 рабочих дней с момента получения заявления от потребителя.

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

№ п/п	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Прием и рассмотрение обращений на некачественное электроснабжение	Обращение должно содержать следующие сведения: – фамилия, имя и отчество заявителя; – адрес заявителя; – краткое описание причины, послужившей поводом для обращения	Письменно	1 рабочий день	ГОСТ 32144-2013
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 МУП «АЭСК», то потребитель об этом извещается либо письмом. В случае, если источник электроснабжения находится на балансе МУП «АЭСК», то проводится обследование	В течении 8 дней после регистрации обращения	

№ п/п	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
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		
4	Подготовка ответа потребителю	Сетевая организация готовит и направляет заявителю ответ с указанием причин ухудшения качества электроэнергии и о планируемых мероприятиях по устранению причин, ухудшающих качество электрической энергии	Ответ направляется тем же способом, каким поступило обращение от потребителя	В течении 5 дней после подготовки информации по обращению	ГОСТ 32144-2013
5	Устранение причины жалобы на низкое качество электроэнергии	Выполнение технических мероприятий в электроустановках (техническое обслуживание, работы капитального характера)	Проведение мероприятий по приведению показателей качества электроэнергии в соответствии с требованиями нормативных документов	В соответствии с планами работ	

Контактная информация для направления обращений:

184209 Россия, Мурманская область, город Апатиты, ул. Строителей, д. 4

Главный инженер т. (81555) 223-19

Посредством обращения на официальном сайте МУП «АЭСК»: www.aesk51.ru, личный кабинет Заявителя