

**ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**  
**«Осуществление контроля показателей качества электрической энергии»**

**Круг заявителей:** физические лица и юридические лица

**Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание ее взимания:** безвозмездно

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

**Результат оказания услуги (процесса):** Планирование и проведения обследования и измерений, ответ с указанием причин ухудшения качества электроэнергии и о планируемых мероприятиях по устранению причин, ухудшающих качество электрической энергии, повышение качества электроснабжения.

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

**Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):**

№	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: <ul style="list-style-type: none"><li>• фамилия, имя и отчество заявителя;</li><li>• Адрес заявителя;</li><li>• Краткое описание причины, послужившей поводом для обращения</li></ul>	1) В письменном виде и произвольной формы 2) Обращение на сайте <a href="http://vlgset.ru">http://vlgset.ru</a> в разделе "личный кабинет" 3) Посредством телефонного звонка на номер телефона офиса обслуживания потребителей (8442)58-05-23	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 «Волгаэнергосеть», то потребитель об этом извещается либо письмом, либо сообщением на эл.адрес. В случае, если источник электроснабжения находится на балансе ООО «Волгаэнергосеть», то обращение направляется в РЭС для проведения обследования	В течении 8 дней после регистрации обращения	
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	
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: Офис обслуживания потребителей ООО «Волгаэнергосеть»  
400075, г. Волгоград, пр. Жукова, 185а (8442)58-05-23 Нечаев Эдуард Геннадьевич

Комитет тарифного регулирования Волгоградской области, 400050, г. Волгоград, ул. им. Рокоссовского,  
д. 62 а /я 1990, (8442) 35-29-05, 35-29-06, 35-29-37, 35-29-45