



Ю:
директор ООО «КАМАЗ-Энерго»

Р.Г. Шакиров

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

Потребитель: физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели.

Порядок определения стоимости услуги (процесса): оплата Потребителем не предусмотрена.

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

Порядок оказания услуги (процесса): в соответствии с ГОСТ 33073-2014 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль и мониторинг качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения».

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Результат	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Приём 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.	1) В письменном виде и произвольной формы 2) Обращение на сайте ООО «КАМАЗ-Энерго» 3) Посредством телефонного звонка на « Горячую линию» 8-800-550-70-16	Рассмотрение обращений	1 рабочий день	ГОСТ 33073-2014

2	Рассмотрение обращений	Сетевая организация ООО «КАМАЗ-Энерго» рассматривает обращение с целью определения источника электроснабжения потребителя, его балансовую принадлежность.	В случае, если источник электроснабжения находится не на балансе ООО «КАМАЗ-Энерго», то потребитель об этом извещается либо письмом, либо сообщением на электронный адрес.	Уведомление с просьбой обратиться к балансодержателю сетей.	В течении 8 дней после регистрации обращения	
			В случае, если источник электроснабжения находится на балансе ООО «КАМАЗ-Энерго», то обращение направляется в ЭДБ ООО «КАМАЗ-Энерго» для проведения обследования	Планирование проведения обследования и измерений		
3	Проведение и обследование измерений	По результатам рассмотрения обращения, сетевая организация ООО «КАМАЗ-Энерго» 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.	В течении 8 дней после регистрации обращения.	
4	Подготовка ответа потребителю	ООО «КАМАЗ-Энерго» 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.	Ответ на обращение.	В течении 4 дней после подготовки информации по обращению..	
5	Устранение причины жалобы	Выполнение технических мероприятий в электроустановках (техническое обслуживание, работы		Повышение качества	В соответствии с планами работ	

	на низкое качество электроэнергии.	капитального характера).		электроснабжения		
--	--	--------------------------	--	------------------	--	--

Главный инженер




В.А. Орешин

Заместитель генерального директора по производству



А.А. Левинский

Руководитель группы электроснабжения



А.И. Добрынькин

Начальник энергодиспетчерского бюро



Е.Б. Николаев

