

## ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) ПАО «ФСК ЕЭС»

### КОНТРОЛЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ В ТОЧКАХ ПРИСОЕДИНЕНИЯ ЭНЕРГОПРИНИМАЮЩИХ УСТАНОВОК ПОТРЕБИТЕЛЯ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ К ЭЛЕКТРИЧЕСКИМ СЕТЯМ ПАО «ФСК ЕЭС»;

**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 ПАО «ФСК ЕЭС».

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

№	Этап	Условие этапа	Содержание	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативно правовой акт
1	Приём ПАО «ФСК ЕЭС» обращений по вопросу качества электроэнергии	Заключенный с ПАО «ФСК ЕЭС» 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 ПАО «ФСК ЕЭС» 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 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 ОБРАЩЕНИЙ:**

Номер телефона ПАО «ФСК ЕЭС» для обслуживания клиентов: **8-800-200-1881**

Адрес электронной почты ПАО «ФСК ЕЭС»: [info@fsk-ees.ru](mailto:info@fsk-ees.ru)