



ООО «СИСТЕМА»

ОГРН 1207700265904
ИНН 9725034250
КПП 772701001

117218, г.Москва, вн.тер.г.
муниципальный округ Академический,
ул Кржижановского, д. 15, к. 1,
помещ. 2/1

8 (495) 225-87-18
www.sistem-sk.ru
info@sistem-sk.ru

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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

наименование услуги (процесса)

Круг заявителей: Юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели

Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание для её взимания: Плата не взимается

Условия оказания услуги (процесса): заявитель присоединен к сетям ООО «СИСТЕМА», наличие обращения заявителя или представителя заявителя (гарантирующего поставщика или энергосбытовой организации).

Общий срок оказания услуги (процесса): не позднее 30 дней с момента обращения, если иные сроки не установлены в пункте 41 Единых стандартов.

Результат оказания услуги (процесса): ответ на обращение заявителя или представителя заявителя.

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

№	Этап	Содержание/ Условие этапа	Форма предоставления	Результат	Сроки исполнения	Ссылка на правовой нормативный акт
---	------	------------------------------	-------------------------	-----------	------------------	---

8 800 700-71-32

горячая линия по вопросам электроснабжения

8 800 700-98-75

контактный центр обслуживания потребителей

1	1.1. Прием, регистрация устного обращения и устный ответ	Прием обращений при очном обслуживании/при заочном обслуживании с использованием телефонной связи и устный ответ	Устное обращение	Устный ответ на обращение или предложение оформить письменное обращение (при наличии жалобы с изложением фактов, требующих анализа материалов)	а) Ответ на обращение потребителя с использованием телефонной связи - непосредственно в момент обращения. При невозможности представить ответ в момент общения - не позднее 4 часов с момента регистрации устного запроса с обращением. Если изложенные в обращении факты требуют анализа материалов по обращению, то устное обращение переводится в форму электронного обращения, срок исполнения такого обращения составляет не более 30 календарных дней; б) ответ на устное обращение потребителя в офисе обслуживания потребителей - непосредственно при посещении потребителем офиса. В случае невозможности предоставления ответа на обращение, а также если обращение содержит жалобу и факты,	п. 41 Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго РФ от 15.04.2014 № 186 (далее – Единые стандарты).
---	--	--	------------------	--	--	---

					изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, сотрудник ООО «СИСТЕМА» предлагает потребителю направить письменное обращение или оформить обращение в офисе обслуживания на типовом бланке, срок исполнения такого обращения составляет не более 30 дней со дня регистрации обращения.	
	1.2. Прием и регистрация обращения в письменной или электронной форме	Прием обращений при очном обслуживании/при заочном обслуживании	Электронный документ, письменное обращение	Регистрация обращения	Регистрация обращения - в течение 1-го рабочего дня, с момента поступления обращения	п. 41 Единых стандартов

2	Рассмотрение обращения потребителя		ООО «СИСТЕМА» осуществляет: - рассмотрение необходимых сведений в обращении; - проверку оперативно-технической документации по объекту; - проведение измерений показателей качества электрической энергии; - обработку результатов измерений		15 дней с момента регистрации обращения	п. 41 Единых стандартов. ГОСТ 33073-2014 ¹ .
3	Проведение контроля показателей качества электрической энергии	Проведение измерений показателей качества электрической энергии, обработка и оформление результатов испытаний	ООО «СИСТЕМА» составляет Акт/протокол измерений показателей качества электрической энергии и направляет Акт/протокол потребителю	Акт/протокол измерений показателей качества электрической энергии	В течение 15 дней со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней	ГОСТ 32144-2013 ² , Единые стандарты

¹ГОСТ 33073-2014 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль и мониторинг качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения».

²ГОСТ 32144-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения».

4	Оформление и направление заявителю ответного письма на обращение	Оформление ответного письма на обращение с приложением акта/протокола измерений показателей качества электрической энергии. Направление ответного письма заявителю		Письменный ответ заказным письмом с уведомлением, в том числе на электронную почту заявителя, размещения в личном кабинете.	В течение 15 дней со дня отправления обращения, но не более 30 календарных дней с момента регистрации обращения	Пункт 41 Единых стандартов. ГОСТ 33073-2014. ГОСТ 32144-2013
---	--	--	--	---	---	--

Контактная информация:

Контактный центр обслуживания потребителей (единый и бесплатный номер): [8 \(800\) 700-98-75](tel:80007009875)

Круглосуточная горячая линия по вопросам электроснабжения: [8 \(800\) 700-71-32](tel:80007007132)

Тел: [+7 \(495\) 225-87-18](tel:74952258718)

Электронный адрес сетевой организации для направления обращений потребителей по электронной форме: info@sistem-sk.ru

Интернет-приемная, Личный кабинет Заявителя, адрес офиса обслуживания клиентов на официальном сайте ООО «СИСТЕМА»: <https://sistem-sk.ru/>