

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «РЕГИОН ЭНЕРГО»

ИНН 9725058029 / КПП 772701001 / ОГРН 1217700399146

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

Адрес обособленного подразделения:

123022, г. Москва, 2-я Звенигородская ул., д.13, стр. 41,
комнаты 15м, 15н, 15о, 15п

Офис: +7 (495) 545-36-65

Контактный центр обслуживания потребителей: 8 (800) 600-57-83

Горячая линия по вопросам электроснабжения: 8 (800) 600-52-67

Почта: info@region-e.ru

Сайт: www.region-e.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 «РЕГИОН ЭНЕРГО», 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
---	------	------------------------------	-------------------------	-----------	------------------	---

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)	<p>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;</p> <p>б) ответ на устное обращение потребителя в офисе обслуживания потребителей - непосредственно при посещении потребителем офиса. В случае</p>	п. 41 Единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Минэнерго РФ от 15.04.2014 № 186 (далее – Единые стандарты).
---	--	--	------------------	--	--	---

					<p>невозможности предоставления ответа на обращение, а также если обращение содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, сотрудник ООО «РЕГИОН ЭНЕРГО» 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.</p>	
	<p>1.2. Прием и регистрация обращения в письменной или электронной форме</p>	<p>Прием обращений при очном обслуживании/при заочном обслуживании</p>	<p>Электронный документ, письменное обращение</p>	<p>Регистрация обращения</p>	<p>Регистрация обращения - в течение 1-го рабочего дня, с момента поступления обращения</p>	<p>п. 41 Единых стандартов</p>

2	Рассмотрение обращения потребителя		ООО «РЕГИОН ЭНЕРГО» 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 .
---	------------------------------------	--	--	--	---	---

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

3	Проведение контроля показателей качества электрической энергии	Проведение измерений показателей качества электрической энергии, обработка и оформление результатов испытаний	ООО «РЕГИОН ЭНЕРГО» 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
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:

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

Контактный центр обслуживания потребителей (единый и бесплатный номер): [8 \(800\) 600-57-83](tel:88006005783)

Круглосуточная горячая линия по вопросам электроснабжения: [8 \(800\) 600-52-67](tel:88006005267)

Тел: [+7 \(495\) 545-36-65](tel:+74955453665)

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

Интернет-приемная, Личный кабинет Заявителя, адрес офиса обслуживания клиентов на официальном сайте ООО «РЕГИОН ЭНЕРГО»:

<https://region-e.ru/>