

Порядок действий граждан при получении коммунальной услуги электроснабжения ненадлежащего качества

Сетевая и сбытовая компании: кто за что отвечает

Филиал «АтомЭнергоСбыт» Хакасия, как гарантирующий поставщик электроэнергии, осуществляет продажу потребителям электрической энергии и мощности. В целях исполнения обязательств по договору энергоснабжения гарантирующий поставщик заключает в интересах клиентов договоры с сетевыми организациями на оказание услуг по передаче электрической энергии. Фактическую передачу электрической энергии осуществляют сетевые компании. В Хакасии это филиал ПАО «Россети Сибирь» - «Хакасэнерго», ООО «Сибирская сетевая компания», МУП «Абаканские электрические сети», ОАО «РЖД».

При исполнении договора сетевая организация обязана обеспечить передачу электрической энергии в точке поставки потребителя услуг (потребителя электрической энергии, в интересах которого заключается договор), качество и параметры которой должны соответствовать техническим регламентам.

В рамках действующего законодательства РФ сетевые организации несут ответственность за надежность снабжения электрической энергией потребителей и ее качество в пределах границ балансовой принадлежности объектов электросетевого хозяйства данных сетевых организаций (ст.38 Федерального Закона «Об электроэнергетике» от 26.03.2003 г. № 35; п.30 Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012г. № 442).

Правила взаимодействия всех сторон (потребитель – гарантирующий поставщик-- сетевая организация) определены в Постановлении Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 28.04.2023) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее Правила).

Гарантирующий поставщик – на страже интересов своих клиентов

Гарантирующий поставщик выступает в интересах своих клиентов в случае оказания некачественной услуги сетевыми организациями.

Жалобы и претензии потребителей на качество предоставленной услуги «электроснабжение» принимаются к рассмотрению независимо от наличия письменного договора энергоснабжения с гарантирующим поставщиком.

В каких случаях услуга «Энергоснабжение» считается качественной?

Требования к качеству коммунальной услуги «электроснабжение», допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг определены Правилами.

1. Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 32144-2013 и ГОСТ 29322-2014). Отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.

Нормы качества электроэнергии в системах электроснабжения общего назначения по ГОСТ 32144 – 2013:

- Стандартное номинальное напряжение - 220 В.
- Отклонения напряжения в точке передачи электрической энергии не должны превышать ± 10 % номинального значения напряжения в течение 100 % времени интервала в одну неделю.
- Номинальное значение частоты напряжения - 50 Гц.
- Отклонение частоты не должно превышать $\pm 0,2$ Гц в течение 95% времени интервала в одну неделю и $\pm 0,4$ Гц в течение 100% времени интервала в одну неделю.

Порядок действий клиента при получении некачественной услуги по энергоснабжению

Порядок действий потребителя при установлении факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность прописан в разделе X Правил.

Жителю частного сектора в первую очередь необходимо сделать заявку в сетевую организацию, к сетям которой технологически присоединен жилой дом. При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу:

Аварийно-диспетчерские службы "Районных Электрических Сетей"	Телефон	Сетевая Организация
Белоярский РЭС	8-39041-2-15-30,2-18-80,2-18-26	ПАО "Россети Сибирь"
Бейский РЭС	8-39044-3-11-00,3-15-72,3-15-01	ПАО "Россети Сибирь"
Саяногорский РЭС	8-39042-7-09-17,7-01-06,7-01-26, 2-31-65, 7-01-09	ПАО "Россети Сибирь"
Таштыпский РЭС	8-39046-2-13-92	ПАО "Россети Сибирь"
Боградский РЭС	8-39046-2-13-92	ПАО "Россети Сибирь"
Усть-Абаканский РЭС	8-39034-9-17-49	ПАО "Россети Сибирь"
Черногорский РЭС	8-3902-31-24-77	ПАО "Россети Сибирь"
Орджоникидзевский РЭС	8-39031-2-27-95,6-09-60	ПАО "Россети Сибирь"
Аскизкий РЭС	839045 - 9-23-52 , 9-13-62	ПАО "Россети Сибирь"
Абазинский РЭС	8-39047-2-38-44, 2-40-44	ПАО "Россети Сибирь"
Ширинский РЭС	8-39035-7-00-75, 9-11-72, 9-14-57	ПАО "Россети Сибирь"
рп. Усть-Абакан	8-39032-2-16-08	ООО "Сетевая Компания Сибири"

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

Также возможно написать заявление в филиал «АтомЭнергоСбыт» Хакасия о проведении проверки качества поставляемой электрической энергии.

Обращения можно направить в филиал «АтомЭнергоСбыт» Хакасия по следующим каналам связи:

- ✓ устные и письменные обращения в ближайшем центре обслуживания клиентов;
- ✓ телефонные обращения в контакт-центр по номеру +7 (3902) 24-84-64;
- ✓ электронная почта info@khakasia.atomsbt.ru
- ✓ мобильное приложение АтомЭнергоСбыт, личный кабинет на сайте компании;
- ✓ почта по адресу: 655017, г. Абакан, ул. Пушкина, д. 165.

Порядок действий гарантирующего поставщика при получении обращения о некачественной услуге по энергоснабжению

1. При поступлении обращения/заявления в 3-х дневный срок направляется запрос в сетевую организацию с целью уточнения причин предоставления услуг ненадлежащего качества и проведении проверки на предмет определения этих причин. Клиент в 3-х дневный срок уведомляется о данном действии



2. Сетевой организацией на основании запроса организуется проверка показателей качества коммунальной услуги на границе балансовой принадлежности. По окончании проверки сетевой организацией составляется акт фиксирующий/не фиксирующий факт нарушения качества услуги. Согласно п. 109 Правил Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.



3. Далее направляется окончательный ответ потребителю. В случае выявления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, на основании акта, составленного сетевой организацией, производится перерасчет размера платы.

Порядок проведения перерасчета

Период действия перерасчета	Перерасчет платы за услугу ненадлежащего качества производится с даты и времени начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки качества предоставляемых коммунальных услуг или в результате проведения экспертизы качества коммунальной услуги до момента окончания периода нарушения качества услуги.
Порядок проведения перерасчета при фиксации недопустимой продолжительности перерыва электроснабжения	Перерасчет платы в данном случае производится за каждый период (день) предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы.
Порядок проведения перерасчета при фиксации не соответствия напряжения и частоты электрического тока требованиям ГОСТ	Перерасчет платы в данном случае производится за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы.