**ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) ПРИНЯТИЕ ЗАЯВКИ НА ОКАЗАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ (НЕТАРИФНЫХ) УСЛУГ**

АО «Энергосервис Волги»

**КОД 3.1 ОКАЗАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ (НЕТАРИФНЫХ) УСЛУГ**

**КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ:** физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель (далее – заявитель)

**РАЗМЕР ПЛАТЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) И ОСНОВАНИЕ ЕЕ ВЗИМАНИЯ:**

Процесс принятия заявки и заключение договора осуществляется В АО «Энергосервис Волги» на безвозмездной основе

Плата за оказание дополнительных услуг осуществляется в соответствии с утвержденным АО «Энергосервис Волги» прейскурантом.

**УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):**

- заявка на оказание услуг принимается любым, удобным для заявителя способом (очно в офисах обслуживания потребителей, заочно посредством почтовой связи и интерактивно;

- договор на оказания дополнительных услуг заключается в установленном законодательством РФ порядке.

**РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):** принятая заявка, содержащая информацию, необходимую для оказания потребителю дополнительных услуг.

**СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):** Системный оператор обязан рассмотреть заявку в течение 30 дней с даты ее получения и принять решение о предоставлении доступа к услугам либо об отказе в нем. При необходимости формирование замечаний к заявке или предоставленным документам, системный оператор в течение 3 дней уведомляет об этом заявителя.

(п.п 11-12 Правил ПП от 27.12.2004 №861)

| **№** | **Этап** | **Условие этапа** | **Содержание** | **Форма предоставления** | **Срок исполнения** | **Ссылка на нормативно правовой акт** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | Обращение потребителя услуг об оказании дополнительной услуги | Заполнение формы заявки на оказание дополнительной услуги | **1.1.** Документы, необходимые для подачи заявки на оказание дополнительных услуг | Очное обращение заявителя в офис обслуживания потребителей, электронная почта посредством почтовой связи, заочно посредством Интернет – в личном кабинете Портал электросетевых услуг группы компаний ПАО «Россети»  www.портал-тп.рф | В течение 1 рабочего дня | Статья 9 ГК РФ Часть1  Приложение 5 п. 4 Единые ст~~а~~ндарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций» (Утв. Приказом Минэнерго России от 15.04.2014 №186  П. 9 Правил 861 |
| **2** | Проверка оформления заявки | Поступление заявки в АО «Энергосервис Волги» | **1.2** Сверка информации, внесенной в заявку с представленными документами и информацией, имеющейся в базе данных АО «Энергосервис Волги» При необходимости формирование замечаний к заявке или предоставленным документам. | Очное обращение заявителя в офис обслуживания потребителей, электронная почта посредством почтовой связи, заочно посредством Интернет – в личном кабинете Портал электросетевых услуг группы компаний ПАО «Россети»  www.портал-тп.рф | В течение 3 рабочих дней | п.п 11-12 Правил недискриминационного доступа[[1]](#footnote-1) |

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИИЙ:**

Номер телефонного центра обслуживания АО «Энергосервис Волги»: 8(8452)320-324

Адрес электронной почты АО «Энергосервис Волги»: **Energoservis-volgi@mail.ru**

Адреса Центров обслуживания клиентов:

АО "Энергосервис Волги"- 410012, Саратовская обл, г. Саратов, ул. Большая Казачья, зд. 17/39,  стр. 1, помещение 4

1. Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2004 г. №861 [↑](#footnote-ref-1)