В современном мире бытовая техника, работающая от электричества, делает нашу жизнь удобнее. Однако любая бытовая техника, которая работает от электричества, боится скачков напряжения. Они могут произойти по ряду причин, большинство из которых происходят не по вине потребителя. Причины скачков и отклонений от номинальных значений:

· аварии на подстанции, среди которых замыкания на ЛЭП (линиях электропередач);

· импульсные скачки напряжения из-за молнии;

· обрыв или замыкание воздушной линии из-за упавшего дерева;

· повреждения кабеля при копке траншей;

· отключение электроэнергии, приведшие к скачкам напряжения.

· перекос фаз, приведший к длительной подачи напряжения более 300 вольт в сеть, из-за отгоревшего нулевого проводника на ТП или в подъездном щите.

Если вдруг такая неприятность произошла, что необходимо предпринять?!

В первую очередь при обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя услуги по передаче электроэнергии или иную службу, указанную исполнителем.

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации. В случае необходимости проводится проверка инженерных сетей, порядок проведения которой определен Постановлением Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (раздел 10 Правил). По окончании проверки составляется соответствующий акт.

Если будет установлено, что замыкание в сети возникло не по вине потребителя, он может потребовать возмещения причиненного вреда. В соответствии с законодательной базой возместить ущерб должна снабжающая или другая ответственная организация, на балансе которой находится ваша электрическая линия или её участок. Требования к качеству подаваемой электрической энергии гражданам-потребителям предусмотрены  также Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные, Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, это

- постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 32144-2014)

- отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.

И так  факт резкого скачка напряжения в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ (раздел 10 Правил) зафиксировали. Далее необходимо подсчитать и подтвердить документально причиненные вследствие перегорания бытовой электротехники убытки. Подтверждением материальных затрат и прямых убытков (расходов на ремонт бытовой техники) будут чеки, счета к оплате за ремонт и покупку запчастей, выдаваемые ремонтными и торговыми организациями. Установить ответственное лицо и предъявить ему претензии о возмещении причиненных убытков в добровольном порядке. На основании положений Правил исполнителем услуг по электроснабжению для граждан могут быть: юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю указанную коммунальную услугу. Предъявить претензию причинителю вреда. Потребитель основывает свои требования о возмещении ущерба на положениях статьи 1064 Гражданского кодекса РФ, которая предусматривает, что вред, причиненный личности или имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред, при наличии доказательств причинения вреда имуществу и (или) здоровью.

При отклонении претензии полностью или частично, либо при неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки, гражданин имеет право предъявить иск в суд.