ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

«информирование потребителя об аварийных ситуациях в распределительных электрических сетях сетевой организации, ремонтных и профилактических работах, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии»

**Круг заявителей:** юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели.

**Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание ее взимания:** бесплатно.

**Условия оказания услуги (процесса):** подключение в установленном законом порядке энергопринимающих устройств потребителя к электрическим сетям, принадлежащим на праве собственности или ином законном основании ООО «ЭЛЕКТРОСНАБ».

Результат оказания услуги (процесса): Информирование потребителя.

Общий срок оказания услуги (процесса): ежемесячно.

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Этап | Содержание/условия этапа | Форма предоставления | Срок исполнения | Ссылка на нормативный правовой акт |
| 1 | Информирование потребителя об аварийных отключениях в сетях | Передача информации об аварийном отключении. | Устное информирование потребителя | Немедленное уведомление. По факту обращения. | Ст. 546 ГК РФ |
| 1.1 | Прием заявления об информировании потребителя об аварийных ситуациях в электрических сетях | Обращение потребителя с заявлением об информировании с указанием контактных данных | а) письменное обращение - в течение 30 дней;  б) с использованием официального сайта - в течение 1 дня;  в) с использованием телефонной связи - в момент обращения потребителя либо и не позднее 4 часов; если обращение содержит жалобу и факты, требуют анализа, работник сетевой организации, оформляет жалобу в форме электронного документа. Срок ответа - не более 30 дней;  г) ответ на устное обращение потребителя в офис обслуживания потребителей предоставляется непосредственно при посещении потребителем офиса. В случае невозможности предоставления ответа потребителю предлагается оформить письменное обращение. Срок ответа - не более 30 дней. | | п. 48 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии, утвержденных ПП РФ от 04.05.2012 №442 |
| 1.2 | Подготовка и доведение до потребителя запрашиваемой информации | Направление заявителю письменного ответа по запрашиваемой информации | п. 48 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии, утвержденных ПП РФ от 04.05.2012 №442 |
| 2 | Информирование потребителя о ремонтных и профилактических работах, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии | Уведомление потребителя о сроках проведения ремонтных и профилактических работ, которые влекут необходимость введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии потребителя, в соответствии с графиком проведения работ. | Личное вручение потребителю либо заказным письмом с уведомлением, факсом или любым другим способом позволяющим определить дату и время передачи. | Согласовывать с ТСО, потребителями, иными владельцами энергооборудования сроки проведения ремонтных работ, которые влекут необходимость введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления потребителям не позднее, чем за 10 дней до начала данных работ.  Смежная сетевая организация не позднее 2 дней со дня получения от сетевой организации обязана уведомить потребителя о введении ограничения режима потребления напрямую или (если это предусмотрено договором оказания услуг по передаче электрической энергии) через действующего в его интересах гарантирующего поставщика.  Гарантирующий поставщик в течение 1 суток передает потребителю уведомлениео проведении таких работ и о сроках ограничения режима потребления в связи с их проведением. | Договор оказания услуг по передаче электрической энергии ,  п. 30-33Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии, утвержденных ПП РФ от 04.05.2012 №442 |

Контактная информация для направления обращений:

*исчерпывающую информацию об оказываемой услуге* Вы можете получить в ООО «ЭЛЕКТРОСНАБ» по адресу: г. Козловка, ул. Николаева, д.41, по электронной почте **ooo**[**elektrosnab@rambler.ru**](mailto:elektrosnab@rambler.ru), посредством официального сайта ООО «ЭЛЕКТРОСНАБ» **xoz-21.narod.ru**, либо по телефону: **(83534) 2-51-35.**