**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 владельцы энергопринимающего устройства.

**Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание ее взимания:** плата не взимается.

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

**Результат оказания услуги (процесса):** Информирование потребителя о введении аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности).

**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 | Разработка и утверждение ЗАО «ЮЭК» графиков аварийного ограничения | Определение объёмов, места и времени действия ограничения |  | Не позднее чем за 10 дней до начала очередного периода (период с 1 октября по 30 сентября следующего периода | П.39 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии[[1]](#footnote-1), Правила разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) и использования противоаварийной автоматики[[2]](#footnote-2) |
| 2 | Информирование потребителя о графиках аварийных отключений в сетях | Утвержденные графики аварийного ограничения. | Электронная форма публикации на сайте компании, письменное информирование потребителя | В течение 10 рабочих дней после утверждения Немедленное уведомление. По факту обращения. | П.39 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии |
| 3.1 | Введение полного и (или) частичного ограничения при проведении ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства ЗАО «ЮЭК» | Проведение ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства ЗАО «ЮЭК» невозможно без ограничения режима потребления потребителей | 3.1. Уведомление потребителя о сроках проведения ремонтных и профилактических работ, которые влекут необходимость введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии потребителя, в том числе в соответствии с графиком проведения работ. ЗАО «ЮЭК» в течение 1 (одних) суток передает потребителю уведомление о проведении таких работ и о сроках ограничения режима потребления в связи с их проведением.  3.2. Вывод в ремонт объекта электросетевого хозяйства | Письменное уведомление потребителя, заказным письмом с уведомлением, факсом или иным другим способом, позволяющим определить дату и время передачи уведомления  Уведомления направляются вместе с графиками ремонтных работ в соответствии с условиями заключенных договоров оказания услуг по передаче электроэнергии и согласно графикам проведения ремонтных работ. | Пункт 30 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии |
| 3.2 | Введение ограничения режима потребления по графикам ограничения режима потребления (мощности) | Возникновение (угрозы возникновения) аварийных электроэнергетических режимов по причине возникновения дефицита электрической энергии и мощности и (или) недопустимых отклонений напряжения, перегрузки электротехнического оборудования и в иных чрезвычайных ситуациях  3.2.1. Уведомление потребителя о необходимости ограничить потребление электрической энергии (мощности).  3.2.2. Потребитель самостоятельно выполняет технические (технологические) мероприятия, обеспечивающие снижение потребления в объемах и в периоды суток, которые указаны в уведомлении. | Письменное уведомление потребителя, заказным письмом с уведомлением, факсом или иным другим способом, позволяющим определить дату и время передачи уведомления | В течение 3 дней с даты принятия такого решения, но не позднее чем за 24 часа до введения указанных мер | Подпункт «а» пункта 35 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии,  Пункт 33 Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг[[3]](#footnote-3) |
| 3.3 | Введение временного отключения (за исключением потребителей с аварийной броней) | При невозможности введения в действие графиков ограничения режима потребления в сроки, необходимые для предупреждения или предотвращения аварийных электроэнергетических режимов  3.3.1. Введение временного отключения  3.3.2. Оповещение потребителя о введении временного отключения |  | Без предварительного уведомления, с незамедлительным оповещением после введения временного отключения | Подпункт «б» пункта 35 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии |
| 4 | 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 |
| 5 | 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 |

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИИЙ:**

**ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ЮЖНАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ» (ЗАО «ЮЭК»)**

**ФИЛИАЛ ЗАО «ЮЭК» г. ЛЕРМОНТОВ**

357340 Ставропольский край, г. Лермонтов, ул. Промышленная, д. 7 А, а/я 165.

тел. 8-/87935/ 3-21-63, 3-39-82, 3-18-74, 3-40-86, 3-14-26, 3-11-13

Адрес электронной почты ЗАО «ЮЭК»: **yuek.sennikov@gmail.com**

Адреса офисов очного обслуживания клиентов ЗАО «ЮЭК»:

г. Лермонтов, ул. Промышленная, д.7; ул. Ленина, д. 14,

1. Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 №442 [↑](#footnote-ref-1)
2. Правила разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) и использования противоаварийной автоматики, утвержденные Приказом Минэнерго от 06.06.2013 №290 [↑](#footnote-ref-2)
3. Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, утвержденные Правительством РФ от 27.12.2007 №861 [↑](#footnote-ref-3)