

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА)

Открытое акционерное общество «Радужнинские городские электрические сети»
Информирование потребителя об аварийных ситуациях в распределительных электрических сетях сетевой организации, ремонтных, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии

Круг заявителей: Все потребители

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

Условия оказания услуг (процесса): необходимость проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства; В случае возникновения (угрозы возникновения) аварийных электроэнергетических режимов по причине возникновения (угрозы возникновения) дефицита электрической энергии и мощности и (или) недопустимых отклонений напряжения, перегрузки электротехнического оборудования и в иных чрезвычайных ситуациях

Результат оказания услуги (процесса): Информирование потребителей

Общий срок оказания услуги (процесса): в соответствии с внутренним регламентом

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

№	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
2	Прием заявления об информировании потребителя об аварийных ситуациях в электрических сетях	Обращение потребителя с заявлением об информировании и с указанием контактных данных	а) письменное обращение - в течение 30 дней; б) с использованием телефонной связи - в момент обращения потребителя; если обращение содержит жалобу и факты, требуют анализа, предлагается оформить письменное обращение - срок ответа - не более 30 дней; в) ответ на устное обращение потребителя, 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 Приказ Минэнерго РФ от 15.04.2014г. №186 «О единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций»
3	Подготовка и доведение до потребителя запрашиваемой информации	Направление заявителю письменного ответа по запрашиваемую информацию			
4	Информирование потребителя о ремонтных и профилактических работах, плановых	Уведомление потребителя о сроках проведения ремонтных и профилактических работ,	Уведомление посредством телефонной связи либо письменно с указанием даты и срока ограничения	Согласование с потребителями, иными владельцами энергооборудования сроки проведения	Договор оказания услуг по передаче электрической энергии , п. 30-33 Правил полного и (или)

<p>ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии</p>	<p>которые влекут необходимость введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии потребителя, в соответствии с графиком проведения работ.</p> <p>Получение уведомления от смежной сетевой организации о ремонтных и профилактических работах, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии. Уведомление потребителя о сроках проведения ремонтных и профилактических работ, в соответствии с графиком проведения работ.</p>		<p>ремонтных работ, которые влекут необходимость введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления потребителям не позднее, чем за 3 дня до начала данных работ.</p> <p>не позднее 2 дней со дня получения уведомления от смежной сетевой организации</p>	<p>частичного ограничения режима потребления электроэнергии, утвержденных ПП РФ от 04.05.2012 №442</p>
---	--	--	--	--

Контактная информация для направления обращений: 8(34668) 3-31-68, 3-87-01