

Утвержден
приказом ЗАО «ЮЭК»
от _____ № _____ 2019г.

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) ЗАО «ЮЭК»:

1.«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):

№ 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 объемов, 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 , Правила разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) и использования противоаварийной автоматики ²

¹ Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 №442

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

№ п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
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	Возникновение (угрозы возникновения) аварийных электроэнергетических режимов по	Письменное уведомление потребителя,	В течение 3 дней с даты принятия такого реше-	Подпункт «а» пункта 35 Правил полного и (или) частичного ограничения режима по-

№ п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
	режима потребления по графикам ограничения режима потребления (мощности)	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.	заказным письмом с уведомлением, факсом или иным другим способом, позволяющим определить дату и время передачи уведомления	ния, но не позднее чем за 24 часа до введения указанных мер	ребления электрической энергии, Пункт 33 Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг 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;		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	г) ответ на устное обращение потребителя в офис обслуживания потребителей предоставляется непосредственно при посещении потребителем офиса. В случае невозможности предоставления ответа потребителю предлагается оформить пись-		п. 48 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии

³ Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, утвержденные Правительством РФ от 27.12.2007 №861

N п/п	Этап	Содержание/условия этапа	Форма предоставле- ния	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
			менное обращение. Срок ответа - не более 30 дней.		

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ:

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

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,