

Паспорта процессов

Информирование потребителя об аварийных ситуациях в распределительных электрических сетях, 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, имеющие заключенный с сетевой организацией договор об оказании услуги по передаче электрической энергии.

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

Плата не взимается.

Условия оказания услуги (процесса):

Заключенный с сетевой организацией договор об оказании услуги по передаче электрической энергии.

Результат оказания услуги (процесса):

Уведомление потребителей о введении аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности).

Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):

Этап 1. Разработка и утверждение сетевой организацией графиков аварийного ограничения

- **Условие этапа**
Заключенный с МУП г. Россошь «ГЭС» договор об оказании услуги по передаче электрической энергии
 - **Содержание**
Определение объемов, места и времени действия ограничения
 - **Форма предоставления**
-
 - **Срок исполнения**
Не позднее чем за 10 дней до начала очередного периода (период с 1 октября по 30 сентября следующего года)
 - **Ссылка на нормативно-правовой акт**
Пункт 39 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии¹,
Правила разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) и использования противоаварийной автоматики²
- 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 России от 6.06.2013 г. N 290*

Этап 2. Доведения до сведения гарантирующих поставщиков (энергосбытовых, энергоснабжающих организаций) и их потребителей графиков аварийных ограничений

- **Условие этапа**

Утвержденные графики аварийного ограничения

- **Содержание**

В порядке, предусмотренном договором энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности)) или договором оказания услуг по передаче электрической энергии, доведения графиков ограничений до гарантирующих поставщиков (энергосбытовых, энергоснабжающих организаций) и их потребителей

- **Форма предоставления**

Письменное уведомление

- **Срок исполнения**

В соответствии с договором энергоснабжения или договором оказания услуг по передаче электрической энергии

- **Ссылка на нормативно-правовой акт**

Пункт 39 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии

Этап 3. Публикация утвержденных графиков аварийного ограничения на сайте в сети «Интернет»

- **Условие этапа**

Утвержденные графики аварийного ограничения

- **Содержание**

-

- **Форма предоставления**

Электронная форма публикации

- **Срок исполнения**

В течение 10 рабочих дней после утверждения

- **Ссылка на нормативно-правовой акт**

Пункт 39 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии

Этап 4. Введение полного и (или) частичного ограничения при проведении ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства МУП г. Россошь «ГЭС»

- **Условие этапа**

Проведение ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации невозможно без ограничения режима потребления потребителей

- **Содержание**

4.1. 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, напрямую или через действующего в его интересах гарантирующего поставщика. Гарантирующий поставщик в течение 1 (одних) суток передает потребителю уведомление о проведении таких работ и о сроках ограничения режима потребления в связи с их проведением.

4.2. Вывод в ремонт объекта электросетевого хозяйства

- **Форма предоставления**

Письменное уведомление потребителя (в том числе через гарантирующего поставщика), заказным письмом с уведомлением, факсом или иным другим способом, позволяющим определить дату и время передачи уведомления

- **Срок исполнения**

Уведомления направляются вместе с графиками ремонтных работ в соответствии с

условиями заключенных договоров оказания услуг по передаче электроэнергии и согласно графикам проведения ремонтных работ.

- **Ссылка на нормативно-правовой акт**

Пункт 30 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии

Этап 5. Введение ограничения при проведении ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежной сетевой организации, иных владельцев

- **Условие этапа**

Проведение ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежной сетевой организации, иных владельцев невозможно без ограничения режима потребления потребителей.

- **Содержание**

Уведомление 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 (одних) суток передает потребителю уведомление о проведении таких работ и о сроках ограничения режима потребления в связи с их проведением.

- **Форма предоставления**

Письменное уведомление потребителя (в том числе через гарантирующего поставщика), заказным письмом с уведомлением, факсом или иным другим способом, позволяющим определить дату и время передачи уведомления.

- **Срок исполнения**

Не позднее 2 дней со дня получения от смежной сетевой организации уведомления о введении полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии.

- **Ссылка на нормативно-правовой акт**

Пункт 32 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии.

Этап 6. Введение ограничения режима потребления по графикам ограничения режима потребления (мощности)

- **Условие этапа**

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

- **Содержание**

6.1. Уведомление потребителя о необходимости ограничить потребление электрической энергии (мощности).

6.2. Потребитель самостоятельно выполняет технические (технологические) мероприятия, обеспечивающие снижение потребления в объемах и в периоды суток, которые указаны в уведомлении.

- **Форма предоставления**

Письменное уведомление потребителя (в том числе через гарантирующего поставщика), заказным письмом с уведомлением, факсом или иным другим способом, позволяющим определить дату и время передачи уведомления.

- **Срок исполнения**

Потребители заранее уведомляются о необходимости ограничить потребление электрической энергии (мощности) и самостоятельно выполняют технические (технологические) мероприятия, обеспечивающие снижение потребления в объемах и в периоды суток, которые указаны в уведомлении.

- **Ссылка на нормативно-правовой акт**

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*

** Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг, утвержденные постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 N 861*

Этап 7. Введение временного отключения (за исключением потребителей с аварийной броней)

- **Условие этапа**

При невозможности введения в действие графиков ограничения режима потребления в сроки, необходимые для предупреждения или предотвращения аварийных электроэнергетических режимов

- **Содержание**

7.1. Введение временного отключения

7.2. Оповещение потребителя о введении временного отключения

- **Форма предоставления**

-

- **Срок исполнения**

Без предварительного уведомления, с незамедлительным оповещением после введения временного отключения.

- **Ссылка на нормативно-правовой акт**

Подпункт «б» пункта 35 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии.

Форма и способ подачи заявки

Заявка на информирование о ремонтных и профилактических работах потребителем не подается.

Рассмотрение жалоб, предложений по улучшению системы обслуживания потребителей и предоставление консультаций

Кому предоставляется услуга?

Юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, имеющие в собственности или на ином законном основании объекты и системы энергопотребления, присоединенные к электрическим сетям Общества, либо заключившие или желающие заключить с сетевой организацией договор на предоставление (оказание) услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии или другим видам услуг, оказываемых сетевой организацией.

Основание предоставления услуги (процесса)

1. Основанием для обращения в МУП г. Россошь «ГЭС» с жалобой (претензией) является нарушение прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе предоставление МУП г. Россошь «ГЭС» услуги ненадлежащего качества.

2. Основанием для обращения в МУП г. Россошь «ГЭС» с предложением по улучшению системы обслуживания потребителей является наличие предметных предложений, которые могут повлиять на улучшение системы обслуживания потребителей.

3. Основанием для обращения в МУП г. Россошь «ГЭС» за консультацией является потребность в предоставлении консультации или справочной информации по вопросам деятельности сетевой организации.

Условия оказания услуги (процесса)

МУП г. Россошь «ГЭС» рассматриваются все обращения, направленные потребителем, за исключением следующих случаев:

1) с уведомлением об этом потребителя:

- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
- если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, и иных охраняемых законом сведений;

2) без уведомления потребителя:

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

Форма и способ подачи заявки

1. Рекомендуемая форма для подачи письменной жалобы, предложения по улучшению системы обслуживания потребителей, запроса консультации.

2. Способы подачи жалоб, предложений по улучшению системы обслуживания потребителей и запроса о предоставлении консультации (справочной информации):

- в письменной форме в адрес МУП г. Россошь «ГЭС». Адреса указаны на официальном сайте Общества в разделе «Контакты» (http://mupgesrossosh.ru/?page_id=75);
- в устной форме в МУП г. Россошь «ГЭС» приёмная ;
- по телефону (47396)2-19-44, 2-14-22

Результат оказания услуги (процесса)

Результатом рассмотрения запроса о предоставлении консультации (справочной информации) будет являться ответ с запрашиваемой информацией.

Результатом рассмотрения жалобы будет являться:

1) в случае признания жалобы необоснованной – ответ с аргументированными объяснениями отсутствия оснований для удовлетворения жалобы;

2) в случае признания жалобы обоснованной:

- ответ с указанием, какие права или законные интересы потребителя подлежат восстановлению и в каком порядке, а также планируемые сроки реализации корректирующих мер, при условии необходимости их реализации;

- корректирующие меры по факту жалобы, направленные на устранение причин, повлекших возникновение жалобы.

Результатом рассмотрения предложения по улучшению системы обслуживания потребителей будет являться ответ с информацией о принятых решениях о целесообразности и сроках реализации предложенных мероприятий или их нецелесообразности.

Срок исполнения оказываемой услуги (выполняемого процесса)

Категория обращения	Срок рассмотрения, дней, при обращении в форме			
	письменной	электронной	устной	по телефону
Жалоба	30	30	30	30
Оперативные жалобы по отключениям электрической энергии	30	30	Во время обращения	Во время обращения
Предложение по улучшению системы обслуживания потребителей	30	30	30	30
Запрос консультации (справочной информации), в том числе:	30	15	Во время обращения ¹	Во время обращения ²
Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг	30	1	Во время обращения ¹	Во время обращения ²
Предоставление информации о статусе рассмотрения жалобы	30	1	Во время обращения ¹	Во время обращения ²
Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии	30	15	Во время обращения ¹	Во время обращения ²
Предоставление информации о причинах и	30	1	Во время обращения ¹	Во время обращения ²

сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей				
Предоставление информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества электрической энергии, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства	30	15 ¹	Во время обращения ¹	Во время обращения ²

2. Срок рассмотрения обращения (предоставления ответа), не относящегося к компетенции МУП г. Россошь «ГЭС» - 5 рабочих дней.

3. Срок исполнения корректирующих мероприятий по жалобе или мероприятий по улучшению системы обслуживания потребителей указывается в ответе, направляемом потребителю по результатам рассмотрения обращения.

4 Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней.

5 В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения потребителя информация предоставляется в течение 4 часов с момента регистрации обращения.

Контактная информация для направления обращений:

Адрес электронной почты: murgesrossosh@yandex.ru

Адрес Офиса обслуживания потребителей: г. Россошь, ул. Пролетарская д. 72

Приёмная: (47396)2-19-44