**Паспорт услуги (процесса) ООО ХК «СДС – Энерго»**

**Информирование об авариях 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, имеющие на праве собственности или ином законном основании энергопринимающие устройства, технологически присоединенные в установленном порядке к электрическим сетям ООО ХК «СДС – Энерго».

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

Без взимания платы

**Условия оказания услуги (процесса):**

наличие технологического присоединения к сетям ООО ХК «СДС – Энерго»

**Результат оказания услуги (процесса):**

информирование потребителя.

**Общий срок оказания услуги (процесса):**

до 30 дней.

**Состав, последовательность и сроки оказания услуги (процесса):**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Этап** | **Содержание/условия этапа** | **Форма предоставления** | **Срок исполнения** | **Ссылка на нормативный правовой акт** |
| 1 | Информирование потребителя об аварийных отключениях | Передача информации об аварийном отключении: |  |  | Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго РФ № 186 от 15.04.2014 г. |
| 1.1 |  | при обращении по телефону | Устное информирование. | В момент обращения потребителя, либо не позднее 4-х часов. |
| 1.2 |  | при письменном обращении | Письменный ответ. | В течение 30-ти дней. |
| 1.3 |  | при обращении через личный кабинет на официальном сайте | Письменный ответ через личный кабинет на официальном сайте. | В течение одного дня. |
| 1.4 |  | при личном обращении в Центр обслуживания клиентов. | Устное информирование. Письменный ответ при невозможности предоставления устного информирования, в случае оформления заявителем письменного обращения. | В момент обращения потребителя. В течение 30-ти дней. |
| 2 | Информирование потребителя о введении графиков аварийного ограничения режима потребления. | Уведомление потребителей о необходимости введения ограничения режима потребления с указанием основания и величины введения аварийных ограничений, времени начала и окончания ограничения. | Телефонограммой или иным сообщением на имя руководителя организации (иного уполномоченного потребителем лица). | Не позднее 14-ти часов после введения графиков. | Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации № 442 от 04.05.2012 г.Приказ Минэнерго РФ № 290 от 06.06.2013 г. «Об утверждении правил разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) и использования противоаварийной автоматики». |
| 3 | Информирование потребителя о плановых отключениях: |
| 3.1 | Физическое лицо | Передача информации о плановом отключении электроэнергии. | Газеты, объявление по местным телеканалам, Телеграмм-канал | Еженедельно. | Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациямипотребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго РФ № 186 от 15.04.2014 г.Постановление Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». |
| Сайт ООО ХК «СДС-Энерго» | График плановых отключений размещается на предстоящие 10 рабочих дней и актуализируется с учетом неотложных работ. |
| 3.2 | Юридическое лицо, управляющая компания жилищного фонда. | Передача информации о плановом отключении электроэнергии | Сайт ООО ХК «СДС-Энерго» | График плановых отключений размещается на сайте на предстоящие 10 рабочих дней и актуализируется с учетом неотложных работ. | Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Минэнерго РФ № 186 от 15.04.2014 г.Постановление Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». |
| Телефонограмма по телефону ответственному за электрохозяйство | За 2 (два) рабочих дня до планируемого отключения. |
| 4 | Юридическое лицо, с которым согласно договору на оказание услуг по передаче электрической энергии осуществляется согласование вывода оборудования в ремонт. | Согласование с юридическим лицом периода вывода оборудования в ремонт. | Информирование осуществляется письмом согласно условиям, предусмотренным Положением о взаимоотношениях между оперативным персоналом ООО ХК «СДС-Энерго» и оперативным персоналом юридического лица при осуществлении оперативно-технологического управления. | Период вывода оборудования в ремонт согласовывается за 10 (десять) рабочих дней до начала ремонтных работ. | Правила технической эксплуатации электрических станций и сетей РФ, утвержденных приказом Минэнерго РФ № 229 от 19.06.2003 г. |
| 5 | Уведомление потребителей о необходимости введения ограничения режима потребления. | Уведомление вручается потребителю под расписку либо направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении с указанием даты и вида предполагаемого введения ограничения режима потребления (частичное или полное). | Письменно. | В течение одного рабочего дня с момента получения уведомления от инициатора введения ограничения. | Правила полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации № 442 от 04.05.2012 г. |

**Контактная информация для направления обращений**

**Кемеровская область, г. Прокопьевск, ул. Энергетическая, 14. Тел. (3846) 61-16-15**

**Номер единой бесплатной линии 8-800-250-29-26**