**ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Информирование потребителя об аварийных ситуациях в распределительных электрических сетях, влияющих на исполнение обязательств по договору оказания услуг по передаче электрической энергии**

**Круг заявителей:** физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели

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

**Условия оказания услуг (процесса):** Поступление обращения потребителя, наличие подписанных Акта разграничения границ балансовой принадлежности сторон и Акта разграничения эксплуатационной ответственности сторон между ЗАО «ПКТ» и потребителем, наличие договора на электроснабжение

**Результат оказания услуги (процесса):** Уведомление потребителя об аварийной ситуации в распределительных электрических сетях и предположительном времени восстановления электроснабжения.

**Общий срок оказания услуги (процесса):** 0,5 часа

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Этап** | **Содержание/условия этапа** | **Форма предоставления** | **Срок исполнения** | **Ссылка на нормативный правовой акт** |
| 1. | Информирование Потребителей об аварийных ситуациях в распределительных электрических сетях  | Наличие в Инструкции об оперативных взаимоотношениях между электротехническим персоналом Цеха районных электросетей ЗАО «ПКТ» и электротехническим персоналом Потребителя электрической энергии при эксплуатации электросетей и электрооборудования пункта об информировании потребителя о факте технологического нарушения и предполагаемых сроках его устранения. | По телефону потребителя указанному в Инструкции. Сообщается о факте отключения и предполагаемом времени восстановления электроснабжения.  | После получения подтверждения оперативного персонала о факте отключения. | Гражданский Кодекс Российской Федерации ст.546 |
| 2 | Информирование Потребителей об аварийных ситуациях в распределительных электрических сетях  | Отсутствие в Инструкции об оперативных взаимоотношениях между электротехническим персоналом Цеха районных электросетей ЗАО «ПКТ» и электротехническим персоналом Потребителя электрической энергии при эксплуатации электросетей и электрооборудования пункта об информировании потребителя о факте технологического нарушения и предполагаемых сроках его устранения. | По телефону во время запроса потребителя. Сообщается о факте отключения и предполагаемом времени восстановления электроснабжения. | После телефонного запроса потребителя о причинах отсутствия электроснабжения и после получения подтверждения оперативного персонала о факте отключения |  |
| 3 | Подготовка и доведение до потребителя запрашиваемой информации об аварийных отключениях в сетях ЗАО «ПКТ» по письменному запросу потребителя | Письменное обращение потребителя с запросом о причинах и времени аварийного отключенияПодготовка запрашиваемой информации и направление письменного ответа заявителю | Уполномоченными лицами Потребителя в форме письменного заявления на имя генерального директора ЗАО «ПКТ». (предоставляются в офис №202 по адресу пр. Ленина 114А).В письменной форме | Не более 30 календарных дней с даты получения заявления | Правила Полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии (утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012г. №442 в редакции от 11.08.2014г.) |

**Контактная информация для направления обращений:**

Инженер по работе с клиентами тел. 290-92-30

Секретарь ЗАО «ПКТ» тел. 290-86-30

Оперативный телефон ОДС тел. 295-92-75

**Уполномоченные органы исполнительной власти:**

Федеральная Антимонопольная Служба

Региональная служба по тарифам Нижегородской области