

Утверждаю  
 Директор ООО «Электрогарант»  
 \_\_\_\_\_ А.А. Морозов  
 \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ООО «ЭЛЕКТРОГАРАНТ»**  
**«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, индивидуальные предприниматели.

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

**Условия оказания услуги (процесса):** подключение в установленном законом порядке энергопринимающих устройств потребителя к электрическим сетям, принадлежащим на праве собственности или ином законном основании ООО «Электрогарант».

**Результат оказания услуги (процесса):** Информирование потребителя.

**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	Информирование потребителя об аварийных отключениях в сетях	Передача информации об аварийном отключении.	Устное информирование потребителя	Немедленное уведомление. По факту обращения.	Ст. 546 ГК РФ
1.1	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, утвержденных ПП РФ от 04.05.2012 №442
1.2	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 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
2	Информирование потребителя о ремонтных и профилактических работах	Уведомление потребителя о сроках проведения ремонтных и профилактических работ, которые влекут необходимость введения полного и (или) частичного ограничения режима	Личное вручение потребителю либо заказным письмом с уведомлением, факсом	Согласовывать с ТСО, потребителями, иными владельцами энергооборудования	Договор оказания услуг по передаче электрической энергии №1720-003026 от 15.12.2017г. п. 30-33 Правил полного и (или) частичного

	<p>ких работах, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии</p>	<p>потребления электроэнергии потребителя, в соответствии с графиком проведения работ.</p>	<p>или любым другим способом, позволяющим определить дату и время передачи.</p>	<p>сроки проведения ремонтных работ, которые влекут необходимость введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления потребителям не позднее, чем за 10 дней до начала данных работ. Смежная сетевая организация не позднее 2 дней со дня получения от сетевой организации обязана уведомить 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 суток передает потребителю уведомление о проведении таких работ и о сроках ограничения режима потребления в связи с их проведением.</p>	<p>ограничения режима потребления электроэнергии, утвержденных ПП РФ от 04.05.2012 №442</p>
--	---	--	---	---	---

Контактная информация для направления обращений:

*исчерпывающую информацию об оказываемой услуге* Вы можете получить в ООО «Электрогарант» по адресу: г. Чебоксары, пр. Московский 17, строение 1, помещение 16 по электронной почте [electrogarant-21@yandex.ru](mailto:electrogarant-21@yandex.ru), посредством официального сайта ООО «Электрогарант» <http://egarant-21.ru>, либо по телефону: (8352) 43-79-42.

Разработал:  
Согласовано:

Начальник ПТО  
Директор ООО «Электрогарант»

А.В. Кузьмин  
А.А. Морозов