**ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) ТСО АО «ОРЭС-Петрозаводск»**

**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**: физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели.

**Размер платы за предоставленные услуги (процесса) и основание ее взимания**: не взимается.

**Условия оказания услуги (процесса**): поступление обращения потребителя, наличие подписанных Акта разграничения границ балансовой принадлежности сторон между АО «ОРЭС-Петрозаводск» 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 о плановых/внеплановых отключениях в распределительных электрических сетях | Наличие в Инструкции об оперативных взаимоотношениях между электротехническим персоналом АО «ОРЭС- Петрозаводск» и электротехническим персоналом Потребителя электрической энергии при эксплуатации электросетей и электрооборудования пункта об информировании потребителя о плановых/внеплановых отключениях в распределительных электрических сетях и предполагаемых сроках устранения. | По телефону потребителя указанному в Инструкции. Сообщается о плановых/внеплановых отключениях в распределительных электрических сетях и предполагаемом времени восстановления электроснабжения. | После получения подтверждения оперативного персонала о плановых/внеплановых отключениях в распределительных электрических сетях. | Гражданский Кодекс Российской Федерации ст.546 |
| 2 | Информирование Потребителей плановых/внеплановых отключениях в распределительных электрических сетях | Отсутствие в Инструкции об оперативных взаимоотношениях между электротехническим персоналом АО «ОРЭС- Петрозаводск» и электротехническим персоналом Потребителя электрической энергии при эксплуатации электросетей и электрооборудования пункта об информировании потребителя о плановых/внеплановых отключениях в распределительных электрических сетях и предполагаемых сроках устранения. | По телефону во время запроса потребителя. Сообщается о плановых/внеплановых отключениях в распределительных электрических сетях и предполагаемом времени восстановления электроснабжения. | После телефонного запроса потребителя о причинах отсутствия электроснабжения и после получения подтверждения оперативного персонала о плановых/внеплановых отключениях в распределительных электрических сетях |  |
| 3 | Подготовка и доведение до потребителя запрашиваемой информации о плановых/внеплановых отключениях в распределительных электрических сетях АО «ОРЭС- Петрозаводск» по письменному запросу потребителя | 1. Письменное обращение потребителя с запросом о причинах и времени плановых/внеплановых отключениях в распределительных электрических сетях  2. Подготовка запрашиваемой информации и направление письменного ответа заявителю | Уполномоченными лицами Потребителя в форме письменного заявления на имя директора АО «ОРЭС- Петрозаводск». | Не более 30 календарных дней с даты получения заявления | Правила Полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства РФ  от 04.05.2012г. № 442 |
| 4 | Разработка и утверждение сетевой организацией графиков аварийного ограничения потребления электрической энергии. | В соответствии с договором об оказании услуг по передаче электрической энергии заключенному с ПАО «МРСК «Центра и Приволжья» филиал «Владимирэнерго». |  | Не позднее чем за 10 дней до начала очередного периода. | Пункт 39 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденных Постановлением Правительства РФ №442 от 04.05.2012г.,  Правила разработки и применения графиков аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) и использования противоаварийной автоматики, утвержденные приказом Минэнерго России о 06.06.2013г. № 290. |
| 5 | Доведения до сведения ГП (энергосбытовых организаций) и их потребителей графиков аварийного ограничений. | Утвержденные графики аварийного ограничения потребления электрической энергии. | Письменно | В соответствии с договором энергоснабжения или договором оказания услуг по передаче электрической энергии | Пункт 39 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденные Постановлением №442 от 04.05.2012г. |
| 6 | Публикация утвержденных графиков аварийного ограничения на сайте в сети «Интернет» | Утвержденные графики аварийного ограничения потребления электрической энергии. | Электронная форма публикации | В течение 10 рабочих дней после утверждения графиков | Пункт 39 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденные Постановлением №442 от 04.05.2012г |
| 7 | Введение ограничения режима потребления по графикам ограничения режима потребления электрической энергии | 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. | Письменное уведомление потребителя участвующего в графике аварийного ограничения потребления электрической энергии. | В течение 3 дней с даты принятия такого решения, но не позднее чем за 24 часа до введения указанных мер. | Подпункт «а» пункта 35 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденные Постановлением №442 от 04.05.2012г  Пункт 33 Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 №861 |
| 8 | Введение временного отключения (за исключением потребителей с аварийной броней) | При невозможности введения в действие графиков ограничения режима потребления электрической энергии в сроки, необходимые для предупреждения или предотвращения аварийных электроэнергетических режимов. |  | Без предварительного уведомления с незамедлительным оповещением после введения временного отключения. | Подпункт «б» пункта 35 Правил полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии, утвержденные Постановлением №442 от 04.05.2012г |

**Контактная информация для направления обращений:**

Заместитель исполнительного директора АО «ОРЭС-Петрозаводск» по транспорту электрической энергии, тел. 8(8142) 701248;

Технический директор АО «ОРЭС-Петрозаводск», тел. 8(8142) 730302;

Начальник службы учета электрической энергии и оптимизации потерь АО «ОРЭС-Петрозаводск», тел. 8(8142) 701197;

Начальник оперативно-диспетчерской службы АО «ОРЭС-Петрозаводск», тел. 8(8142) 730307;

Адрес электронной почты (e-mail): ores@es.ptz.ru