

## ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ по оперативному обслуживанию

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

**Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание ее взимания:** согласно прейскуранту цен на услуги, оказываемые потребителям, утвержденного приказом ООО «ПромЭнергоСбыт»

Этап	Содержание/Условия этапа	Канал телефонной коммуникации	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом консультаций и предоставление ответа потребителю	Диспетчерская служба	при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом.	ПУЭ
2	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии. Передача указанных сообщений оперативному персоналу сетевой организации (при необходимости)	Диспетчерская служба	при телефонном вызове потребителя	ПУЭ
3	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом информации о планируемых сроках восстановления передачи электрической энергии, обеспечения соответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям	Диспетчерская служба	при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом.	ПУЭ

Этап	Содержание/Условия этапа	Канал телефонной коммуникации	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
4	<p>Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей об аварийных ситуациях в электрических сетях, ремонтных и профилактических работах в порядке и сроки установленные договором на услуги по передаче электрической энергии</p>	<p>Диспетчерская служба</p>	<p>при телефонном вызове сетевой организации. Телефонограмма, по системе 112-ЕДДС, - при авариях в энергосистеме – без предупреждения, - при ремонтных работах – за 1 сутки</p>	<p>ПУЭ</p>
5	<p>Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей при осуществлении технологического присоединения, оказания услуг по передаче электрической энергии и осуществлении коммерческого учета электрической энергии</p>	<p>Диспетчерская служба</p>	<p>при телефонном вызове сетевой организации</p>	<p>ПУЭ</p>
6	<p>Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю</p>	<p>Диспетчерская служба</p>	<p>при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то оператор предлагает направить в сетевую организацию обращение в письменной форме или по форме электронного документа</p>	<p>ПУЭ</p>
7	<p>Информационное взаимодействие с оперативным персоналом сетевой организации при поступлении</p>	<p>Диспетчерская служба</p>		<p>ПУЭ</p>

Этап	Содержание/Условия этапа	Канал телефонной коммуникации	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
	обращений по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии информации аварийных и плановых отключениях электроэнергии			
8	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	Диспетчерская служба	при телефонном вызове сетевой организации	ПУЭ

**Контактная информация для направления обращений:**

ООО «ПромЭнергоСбыт», 301650, Тульская область, г. Новомосковск, ул. Калинина, д. 15  
Тел/факс: (48762) 6-23-64 диспетчер,  
6-22-секретарь,  
6-31-97 начальник службы подстанций