

## ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) АО «ВГЭС»

**Информирование потребителя об аварийных ситуациях в 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:** балансодержатели электроустановок.

**Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основания взимания:** платно, согласно калькуляции.

**Условия оказания услуги (процесса):** реквизиты заявителя, договоры на эл. снабжение и оперативно-диспетчерское обслуживание, адрес, электроустановки, список и телефоны лиц, ответственных за электроснабжение.

**Порядок оказания услуг (процесса):** круглосуточное оперативное обслуживание.

**Результат оказания услуги (процесса):** круглосуточное оперативное обслуживание.

**Общий срок оказания услуги (процесса):** ограничен сроком договора на оперативно-диспетчерское обслуживание.

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

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1	2	3	4	5	6
1.	Бесперебойное электроснабжение потребителей. Обеспечение надежности функционирования сетей	Оперативное управление и ведение электрическими сетями. Ведение требуемого режима работы сетей, обеспечивающего качество ЭЭ нормам ГОСТ. Регулирование напряжения в сетях 6-10кВ в ЦП	Заочное	Круглосуточно	ПТЭ ЭСС РФ Положение по ОДС. Регламент взаимоотношений с ЭСО
2.	Сбор информации	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов с сообщением о прекращении передачи электроэнергии. Выяснение причин прекращения передачи электроэнергии потребителям. Информирование потребителей о причинах прекращения передачи электроэнергии и времени восстановления электроснабжения: – при плановых работах, – при ТН	Заочное	Круглосуточно при обращении по тел. горячей линии и оперативной связи д/д предприятия и участка ОВБ. тел. ГЛ 233-09-08 255-48-73	Стандарт ведения телефонных переговоров операторов ЭВМ - приём заявок. ПТЭ ЭСС РФ Инструкция по ведению оперативных переговоров. Единые стандарты обслуживания потребителей сетевыми

				235-65-50	организациями
3.	Работа в электрических сетях	Выезд ОВБ для устранения технологических нарушений в сетях. Восстановление электроснабжения потребителей. Оперативные переключения, предотвращение технологических нарушений (ТН) в сетях при передаче и распределении ЭЭ. Замеры качества электроэнергии в сетях 6(10)/0,4кВ. Передача в службы для восстановления норм напряжения. Контрольные замеры после проведения ремонтных работ	Заочное/очное по согласованию	Круглосуточно	Инструкция №72 по оперативным переключениям при нормальном и аварийном режимах. Положение по ОДС, предупреждение и ликвидация ТН. Бланки замеров
4.	Информирование потребителей	Информирование потребителей о причинах прекращения передачи электроэнергии и времени восстановления электроснабжения: При плановых работах, при ТН	Заочное	По тел. оперативной связи накануне проведения работ	ПТЭ ЭСС РФ Единые стандарты обслуживания потребителей сетевыми организациями
5.	Работа с потребителями	Ввод в работу электроустановок потребителей 6-10 кВ результате технологического присоединения. Подготовка к проведению ремонтных работ. Допуск персонала собственника сетей к работам в эл. установках. Согласование графиков плановых отключений на месяц и год. Согласование АКТОВ технологической и аварийной брони.	Заочное/очное	По письменным обращениям и предоставленным	Распоряжение ГИ на включение эл. установки в работу. ПТЭ ЭСС РФ. Единые стандарты обслуживания потребителей сетевыми организациями

		Разработка и согласование графиков аварийного ограничения ЭЭ			
--	--	--	--	--	--

***Контактная информация для направления обращений: Инженер по ОРЭС Колесенков Сергей Юрьевич, т.259-78-12.***