

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.