**Паспорт услуги (процесса) АО «СУЭНКО»**

**Информирование потребителей об аварийных и плановых отключениях электроэнергии**

**Круг заявителей:**

юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели.

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

**Условия оказания услуг (процесса):**

Наличие заключенного с сетевой организацией договора об оказании услуги по передаче электрической энергии, наличие технологического присоединения к сети сетевой организации.

**Результат оказания услуги (процесса):** информирование об аварийных отключениях, плановых отключениях.

**Общий срок оказания услуги (процесса):** предварительное уведомление илив день обращения.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Этап** | **Содержание/Условия этапа** | **Форма предоставления** | **Срок исполнения** | **Ссылка на нормативный правовой акт** |
| 1 | Введение полного и (или) частичного ограничения при проведении ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства Общества или смежной сетевой организации (владельца объекта электросетевого хозяйства) | Уведомление потребителя о сроках проведения плановых работ, которые влекут необходимость введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии электроустановок потребителя напрямую или через действующего в его интересах гарантирующего поставщика. | Размещение информации на сайте Общества в сети Интернет | В день обращения |  |
| Ответ при обращении на единый справочный номер Общества | В день обращения |  |
| Способом, установленным договором энергоснабжения (оказания услуг по передаче электрической энергии) | В сроки, установленные договором энергоснабжения (оказания услуг по передаче электрической энергии) |  |
| 2 | Внерегламентные и аварийные отключения электрической энергии | Уведомление потребителя о причинах и сроках проведения работ, связанных с внерегламентными и аварийными отключениями электрической энергии | Размещение информации на сайте Общества в сети Интернет | В день обращения |  |
| Ответ при обращении на единый справочный номер Общества | В день обращения |  |

Контактная информация для направления обращений:

**Центр обслуживания клиентов АО «СУЭНКО», г. Тюмень, ул. Северная, 32а, тел. 8 800 700 8672**

**Центр обслуживания клиентов АО «СУЭНКО», г. Курган, ул. Невежина, 3, тел. 8 800 700 4050**

**с использованием сервиса «Обратной связи» официального сайта АО «СУЭНКО» [www.suenco.ru](http://www.suenco.ru)**

*Дополнительно:*

*Приемная: +7 (3452) 65-23-59*

*Отдел по связям с общественностью: +7 (3452) 65-24-00, 65-24-02*

*Управление Федеральной антимонопольной службы по Тюменской области (Тюменское УФАС России)*

*Адрес: 625048, г. Тюмень, ул. Холодильная, д. 58 "А", тел. +7 (3452) 50-31-55*

*Региональная энергетическая комиссия Тюменской области, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Ямало–Ненецкого автономного округа (РЭК ТО, ХМАО-Югры, ЯНАО)*

*Адрес: 625000, г. Тюмень, ул. Республики, д.24, тел. +7 (3452) 55-66-77*

*Департамент государственного регулирования цен и тарифов Курганской области (ДГРЦТ КО)*

*Адрес: 640000, г.Курган, ул. К. Мяготина, 124, тел. +7 (3522) 46-27-25; 46-35-57*

*Управление Федеральной антимонопольной службы по Курганской области (Курганское УФАС России)*

*Адрес: 640000, г.Курган, ул. М. Горького, 40, тел. +7 (3522) 46-39-55; 46-39-85*