ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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

**Круг заявителей:** физические лица.

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

**Условия оказания услуг (процесса):** подключение потребителя от сетей ПАО «СУЭНКО», указание адреса

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

**Общий срок оказания услуги (процесса):** в 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 | IT-обращение потребителя услуг на портал ПАО «СУЭНКО», портал ЭК «Восток» о плановом отключении электроэнергии | Потребитель в рубрике «Плановые отключения» получает информацию об адресах жилых домов, в которых отсутствует электроэнергия в связи с ремонтными работами | Запрос по интернету | В день обращения |  |
| 2 | Устное обращение потребителя услуг по телефону ОДС 41-44-30 об отключении электроэнергии | Оператор/диспетчер сообщает потребителю о плановых/аварийных отключениях по запрашиваемому адресу | Устно | В день обращения |  |
| 3 | Устное обращение потребителя услуг по телефону ЦДС 051 об отключении электроэнергии  | Оператор ЦДС сообщает потребителю о плановых/аварийных отключениях по запрашиваемому адресу | Устно | В день обращения |  |

Контактная информация для направления обращений:

**1. ПАО «СУЭНКО», г. Тюмень, ул. Одесская, 14**

**2. Центр обслуживания клиентов ПАО «СУЭНКО» г. Тюмень, ул. Северная, 32 А, 8-800-700-86-72**

**3. использование сервиса «Обратная связь» на официальном сайте ПАО «СУЭНКО»** [**www.suenco.ru**](http://www.suenco.ru)

*Дополнительно:*

*Приемная: +7 (3452) 53-60-11, тел./факс: +7 (3452) 53-60-98*

*Отдел по связям с общественностью: +7 (3452) 53-60-14, 53-60-15*

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

*Адрес: 625048, г. Тюмень, ул. Холодильная, д.58 "А", +7 (3452) 503-155*

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

*Адрес: 625000, г. Тюмень, ул. Володарского, д.45, +7 (3452) 46-90-07*