

УТВЕРЖДАЮ

Врио генерального

директора АО «ЭлС»

 В.И.Андросов
«26» сентября 2018г.

**Инструкция,
разъясняющая действия потребителей
при возникновении нарушений электроснабжения.**

Перерывы в электроснабжении могут возникнуть по различным причинам: из-за аварии на энергообъекте, при проведении плановых ремонтных работ на линии электропередачи или подстанции, при вводе графиков временных и аварийных ограничений, при ограничении абонента по заявке энергосбытовой организации.

АО «ЭлС» уведомляет о плановых отключениях управляющие компании и Потребителей телефонограммой, собственники помещений в многоквартирных домах уведомляются управляющей компанией. При внезапном прекращении электроснабжения Потребителям необходимо позвонить в АО «ЭлС».

В целях оперативного информирования населения о произошедших аварийных отключениях в электрических сетях и ходе аварийно-восстановительных работ в сетевой организации функционирует «горячая линия». Телефон «горячей линии» АО «ЭлС» - 8(48153) 7-24-42. Обслуживание потребителей по вопросам перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии и несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам по указанному номеру осуществляется круглосуточно. Телефонный номер горячей линии является бесплатным на территории города Десногорска. На сайте АО «ЭлС» els-desnogorsk.narod.ru приведен указанный телефонный номер и телефонные номера для обращения потребителей услуг по вопросам передачи электрической энергии и (или) технологического присоединения в рабочие дни (с 08.00 до 17.00).

Ответ на обращение потребителя, поступившее на «горячую линию», предоставляется непосредственно в момент обращения потребителя. В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения потребителя работник АО «ЭлС» записывает контактную информацию потребителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю. Если обращение потребителя содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов, то ответ потребителю будет дан в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

По телефону «горячей линии» ведется аудиозапись всех входящих и исходящих разговоров, о чем потребитель уведомляется в начале разговора с работником АО «ЭлС».

АО «ЭлС» осуществляет информирование потребителей об аварийных ситуациях в распределительных электрических сетях, проводимых ремонтных и профилактических работах и плановых ограничениях режима потребления электрической энергии.

На сайте сетевой организации размещены:

- причины и сроки плановых перерывов в передаче электрической энергии;
- информация о прекращении или ограничениях режима передачи электрической энергии, в том числе предварительная информация о сроках ограничения режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей в связи с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства, включенных в годовой (месячный) график ремонта (сроки ввода в ремонт и вывода из ремонта);
- графики аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности).

Границы эксплуатационной ответственности и порядок взаимодействия между АО «ЭлС» и Потребителем определены в двухстороннем Акте об осуществлении технологического присоединения, оформленным с каждым Потребителем.

В случае любых отключений электроэнергии Потребитель обязан считать свое оборудование под напряжением, так как напряжение может быть подано без предупреждения в любой момент.

Заместитель главного инженера



А.А.Смирнов