

**ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) ПАО «Аэропорт Кольцово»**
**КОД 1.4. 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:** физические, юридические лица и индивидуальные предприниматели, имеющие заключенный с сетевой организацией договор об оказании услуги по передаче электрической энергии

**РАЗМЕР ПЛАТЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) И ОСНОВАНИЕ ЕЕ ВЗИМАНИЯ:** Плата не взимается.

**УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):** поступление обращения, наличие заключенного договора об оказании услуги по передаче электрической энергии.

**РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):** уведомление потребителей о введении аварийного ограничения режима потребления электрической энергии (мощности).

**СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):**

№	Этап	Условие этапа	Содержание	Форма предоставления	Срок исполнения	Ссылка на нормативно правовой акт
1	Заявление об информировании потребителя об аварийных ситуациях в электрических сетях	Письменное обращение потребителей услуг с заявлением об информировании с указанием контактных данных	Личное обращение потребителя либо заказным письмом с уведомлением	По желанию потребителя	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442	
2	Подготовка и доведение до заявителя запрашиваемой информации	Направление заявителю письменного ответа по запрашиваемой информации	Личное вручение потребителю либо заказным письмом с уведомлением	В течение 3х рабочих дней с даты получения заявления	Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 №442	
3	Информирование потребителя о ремонтных и профилактических работах, плановых ограничениях режима потребления электрической энергии, влияющих на исполнение обязательств по договору об оказании услуг по передаче электрической энергии	Уведомление потребителя о сроках проведения ремонтных и профилактических работ, которые влекут необходимость введения полного и (или) частичного ограничения режима потребления электроэнергии потребителя, в соответствии с графиками проведения работ	Плановые заявки	До 13 час. 00 мин. За трое суток до планируемого начала данных работ, за исключением случаев, вызванных форс-мажорными обстоятельствами, в том числе авариями	Внутренний регламент	

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ:**

Номер телефонного центра обслуживания ПАО «Аэропорт Кольцово» 8-800-201-48-37

Адрес электронной почты ПАО «Аэропорт Кольцово»: [tso@koltsovo.ru](mailto:tso@koltsovo.ru)

Адреса Пунктов обслуживания клиентов: <http://svx.aero/partners/electro/customer/>

Уполномоченный орган исполнительной власти, осуществляющий надзорные функции за деятельностью ПАО «Аэропорт Кольцово»:

Управление Федеральной антимонопольной службы по Свердловской области – <https://sverdlovsk.fas.gov.ru/>, телефон/факс: +7 (343) 377-00-83,  
+7 (343) 377-00-84