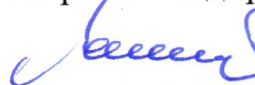


УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор АО «ЭлС»

 С.А. Ольховиков

« 11 » 01 2022 г.

**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» – **8-800-100-46-53**. 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» www.els-desnogorsk.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.

