**Действия потребителей при перебоях в электроснабжении**

Грамотное поведение абонента при возникновении перерывов в электроснабжении и при возобновлении подачи электроэнергии сбережет бытовые электроприборы и предотвратит аварийные нарушения, возникающие из-за перегрузки сетей.

Перерывы в электроснабжении могут возникнуть по различным причинам. Дом или офис может быть обесточен из-за аварии на энергообъекте, при проведении плановых ремонтных работ на линии электропередачи или подстанции, при вводе графиков временных и аварийных ограничений (далее соответственно – ГВО, ГАО), при ограничении абонента за нарушения обязательств по оплате за потребленную электроэнергию.

С целью сохранения тепла в доме, работоспособности бытовой техники и сохранности продуктов в холодильнике, а также предотвращения повторных отключений вследствие перегрузки сетей при одновременном включении в сеть бытовой техники потребителей дома, улицы или микрорайона сообщаем следующее.

При выключении электроэнергии:

отсоедините все электроприборы и электронное оборудование от сети;

отключите освещение;

отрегулируйте термостаты системы автономного отопления на минимум (если оно включено);

не открывайте морозильники или холодильники без необходимости: закрытый морозильник сохранит продукты замороженными в течение   
24–36 часов;

оставьте включенной одну «контрольную» лампочку – благодаря ей вы сразу увидите, когда подадут электричество.

При включении электроэнергии:

в момент подачи электроэнергии происходит скачок напряжения, который может вывести бытовые приборы, включенные в розетку, из строя;

восстановить электропитание будет проще, когда нет большой нагрузки на электрические системы;

не спешите сразу включать бытовые приборы, это может привести к перегрузке сети, и, как следствие, к аварийному отключению;

старайтесь использовать только необходимые электроприборы, минимальное освещение;

не включайте одновременно несколько мощных бытовых приборов (электрочайник, стиральная машина, утюг, фен, пылесос и т.д.) – это может привести к повреждению проводки в квартире или доме.

Важно знать: во время штормовой погоды, ставшей причиной массовых аварийных отключений, а также при вводе ГВО или ГАО телефоны «горячей линии» во время перерыва в подаче электроэнергии могут быть заняты, так как звонки поступают из всех обесточенных жилых районов. Просим с пониманием и терпением относиться к этой ситуации и не прекращать попыток дозвониться.

Информируем, что при отключении электрической энергии, информацию о причине такого отключения и времени устранения неисправности можно узнать через систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб, позвонив на единый номер «112», либо по телефону диспетчерской службы территориальной сетевой организации (далее – ТСО) по месту проживания.

Телефоны диспетчерских служб ТСО размещены на официальном сайте министерства энергетики, промышленности и связи Ставропольского края www.stavminprom.ru в подразделе «Действия потребителей при возникновении перерывов в энергоснабжении» раздела «Часто задаваемые вопросы».

Кроме того, в случае предоставления коммунальной услуги не надлежащего качества Вы можете обратится в ресурсоснабжающую организацию за возмещением ущерба.

Для этого необходимо зафиксировать произошедшее нарушение.  
В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354, Вам необходимо сделать сообщение о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества в письменной форме или устно (в том числе по телефону) с обязательной регистрацией в аварийно-диспетчерской службе ресурсоснабжающей организации.

При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес проживания. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя и отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.

По результатам проверки составляется акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем).

Если потребитель (или его представитель) и исполнитель коммунальной услуги (или его представитель) не пришли к единому решению относительно качества предоставления коммунальных услуг, то ими определяются новое время и дата оценки качества предоставления коммунальных услуг, на которую приглашается представитель государственной жилищной инспекции и представитель общественного объединения потребителей.

В акте о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества указываются нарушения параметров качества, время и дата начала непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Датой начала непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества считается:

время подачи потребителем в аварийно-диспетчерскую службу заявки о факте непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

время, указанное в акте, составленном исполнителем, в случае выявления исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

время начала предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, зафиксированное коллективным (общедомовым), общим (квартирным) или индивидуальным приборами учета, – в случае фиксации предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества приборами учета.

Акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также для уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором.

Одновременно сообщаем, что вышеуказанные рекомендации министерства энергетики, промышленности и связи Ставропольского края не содержат правовых норм или общих правил, конкретизирующих нормативные предписания и не является нормативным правовым актом, а имеют информационно-разъяснительный характер.