

«ОКТАБРЬСКИЙ ЭЛЕКТР СЕЛТЭРВЭРЭ»
Акционерээр йэмнигэе



Акционерное общество
«ОКТАБРЬСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор АО «ОЭС»

Р.М.Гайсин

2025г.

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ»

Круг заявителей: физические и юридические лица.

Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание ее внимания: оплата потребителем не предусмотрена.

Условия оказания услуги (процесса): контроль показателей качества электроэнергии производится при поступлении претензий от потребителей об ухудшении качества электроэнергии.

Порядок оказания услуги:

В соответствии с «Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии» (утв. Постановлением Правительства РФ № 442), ГОСТ Р 32145-2013, Правилами предоставления коммунальных услуг (Постановление Правительства РФ № 354) и Правилами технологического функционирования электроэнергетических систем (Постановление Правительства РФ № 937).

Результат оказания услуги (процесса): причина жалобы на низкое качество электроэнергии устранена.

Общий срок оказания услуги: Проверка фактов, изложенных в обращении, проводится в течение **15 рабочих дней** со дня поступления обращения потребителя (в адрес сетевой организации или гарантирующего поставщика).

№	Этап	Содержание этапа	Форма предоставления	Результат	Срок исполнения	Ссылка на нормативный акт
1	Прием и регистрация обращения	<p>Обращение должно содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Для физлиц: ФИО, место жительства, дата и место рождения, серия и номер паспорта; • Для юрлиц: полное и сокращённое (при наличии) наименование; • Обязательно: номер договора энергоснабжения/передачи э/э, адрес энергопринимающего устройства, время нарушения, контактные данные (телефон, e-mail), предпочтительный способ получения ответа, требование заявителя; • При необходимости — подтверждающие документы. 	<p>Потребитель направляет обращение в свободной форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Лично в центре обслуживания потребителей; • Почтой (в т.ч. электронной); • По телефону: +7 (34767) 7-10-82, +7 (937) 863-64-31, +7 (800) 775-17-57; • Через сайт oktelsb.ru (личный кабинет). 	<p>Обращение зарегистрировано в системе документооборота АО «ОЭС».</p>	<p>В день получения заявления (при очном обращении) или на следующий рабочий день (при направлении по почте/сайту).</p>	<p>Пункты 71, 18 ППРФ № 861, ГК РФ (статья 450)</p>
2	Маршрутизация обращения (если применимо)	<p>Если обращение поступило гарантирующему поставщику (энергосбыту), а не напрямую в АО «ОЭС», гарантирующий поставщик обязан направить копию обращения и документов в адрес АО «ОЭС».</p>	<p>Передача электронного образа документов по защищенным каналам связи или системе электронного документооборота.</p>	<p>АО «ОЭС» получены материалы для организации проверки.</p>	<p>В течение 2 рабочих дней после получения обращения гарантирующим поставщиком</p>	<p>Пункт 71 ППРФ № 442</p>

<p>Рассмотрение обращения и проведение проверки</p>	<p>1. Идентификация балансовой принадлежности: а) Если источник проблемы не на балансе АО «ОЭС» (например, внутридомовые сети) — заявитель уведомляется с рекомендацией обратиться к балансодержателю; б) Если источник на балансе АО «ОЭС» или требует проверки на границе раздела — назначаются инструментальные замеры.</p> <p>2. Проведение проверки: Сетевая организация (при необходимости с участием иных владельцев сетей) проводит проверку фактов, включая измерения показателей качества электроэнергии в соответствии с ГОСТ.</p>	<p>• Уведомление заявителя о ходе проверки; • Проведение инструментальных замеров (при необходимости) в соответствии с ГОСТ Р 32145-2013.</p>	<p>• Установлен факт наличия/отсутствия нарушения качества электроэнергии; • При выявлении нарушений на балансе АО «ОЭС» — организованы работы по устранению (в соответствии с соответствием с дефектной ведомостью/планом мероприятий).</p>	<p>15 рабочих дней со дня поступления обращения — на проверку и формирование заключения. Срок устранения нарушений определяется отдельно в зависимости от характера дефекта и технических возможностей.</p>	<p>Пункт 71 ППРФ № 442, ГОСТ Р 32145-2013</p>
<p>4 Направление результата заявителя</p>	<p>По итогам проверки формируются ответ, содержащий: • Решение об удовлетворении требований (с признанием факта нарушения); • Или мотивированный отказ (при отсутствии нарушения или нахождения проблемы в зоне ответственности потребителя/третьего лица).</p>	<p>Ответ направляется предпочтительным способом, указанным в обращении: • Лично в центре обслуживания; • Почтой (заказным письмом); • По электронной почте; • Через личный кабинет на сайте.</p>	<p>Заявитель проинформирован о результатах: причина жалобы устранена либо направлен мотивированный отказ</p>	<p>• АО «ОЭС»: не позднее 1 рабочего дня после завершения проверки; • Гарантирующий поставщик: не позднее 2 рабочих дней после получения ответа от АО «ОЭС»</p>	<p>Пункт 71 ППРФ № 442</p>

Контактная информация для направления обращений:
АО «ОЭС» +7 (34767) 7-10-82, +7 (937) 863-64-31, +7 (800) 775-17-57

Согласовано:
Начальник ОДС Д.К.Фаррахов

