



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор АО «ОЭС»

  
Р.М.Гайим

2024г.

**ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
«ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ О ПЕРЕРЫВАХ В ПЕРЕДАЧЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ, ОГРАНИЧЕННЫХ РЕЖИМА ПОТРЕБЛЕНИЯ  
ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ»**

**Круг заявителей:**

физические и юридические лица.

**Размер платы за предоставление услуги (процесса) и основание ее взимания:**

оплата потребителем не предусмотрена.

**Условия оказания услуги (процесса):**

наличие обращения о возникновении перерывов в передаче электрической энергии или ограничений режима потребления электрической энергии.

**Порядок оказания услуги (процесса):**

- Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 № 861
- Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354
- Постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442
- Договором энергоснабжения

**Результат оказания услуги (процесса):**

Приняты меры по восстановлению электроснабжения в сроки, установленные законодательством РФ с учетом категории надежности потребителя и фактических обстоятельств аварии. Целевой срок реагирования — до 4 часов с момента регистрации обращения.

**Общий срок оказания услуги:**

В течение 4 часов с момента получения обращения от заявителя (целевой ориентир)

№	Этап	Содержание этапа	Форма предоставления	Результат	Срок исполнения	Ссылка на нормативный акт
1	Приним и регистрация обращения	Обращение должно содержать следующие сведения: • Фамилия, имя и отчество заявителя • Адрес заявителя • Контактный телефон.	Потребитель направляет обращение в свободной форме: • 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 oktelstb.ru (личный кабинет.).	Обращение зарегистрировано в системе документооборота АО «ОЭС».	В течение 5 минут с момента поступления обращения	Договором энергоснабжения
2	Предоставление первичной информации по обращению	В случае обращения потребителя по телефону и наличию информации по причинам перерывов в передаче электрической энергии или ограничений режима потребления электрической энергии, потребителю предоставляется ответ. В случае если источник электроснабжения находится не на балансе АО «ОЭС», то потребитель извещается об этом	Устный ответ по телефону	Ответ по причинам перерывов в передаче электрической энергии или ограничений режима потребления э.э. предоставляен	В течение 5 минут с учетом ответа оператора	Договором энергоснабжения
3	Предоставление информации о причине возникновения перерывов	Уточнение причины, оповещение потребителя. В случае если источник электроснабжения находится не на балансе АО «ОЭС», то потребитель извещается об этом. В случае невозможности определения причины потребителю указываются сроки выезда на объект	Извещение о причине возникновения перерывов в передаче электрической энергии производится: • По телефону • Через социальные сети • На сайте oktelstb.ru	Причина возникновения перерывов в передаче э.э. или ограничений режима потребления э.э. указана потребителю	В течение 1 часа с момента получения обращения от заявителя	Договором энергоснабжения

4	Принятие мер по устранению причин перерывов	Сетевая организация устраняет причину возникновения перерывов в передаче электрической энергии или ограниченный режим потребления электрической энергии и оповещает об устранении причины обращения потребителя	Оповещение о мерах для устранения причины обращения производится:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• По телефону</li> <li>• Через социальные сети</li> <li>• На сайте <a href="http://oktelsrb.ru">oktelsrb.ru</a></li> </ul>	Потребитель оповещен о принятых мерах по устранению причины обращения	В течение 4 часов с момента получения обращения от заявителя	Договором энергоснабжения
---	---	---	---	---	---	--	---------------------------

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

