

«ОКТАБРЬСКИЙ ЭЛЕКТР СЕЛТЭРЭЗЭРЭ»
Акционерээр зар йамнигтэ



Акционерное общество
«ОКТАБРЬСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральцый директор АО «ОЭС»

Р.М.Гайсин

2024г.

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 oktetelstb.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 требуется проверка 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>	<ul style="list-style-type: none"> Уведомление заявителя о ходе проверки; Проведение инструментальных замеров (при необходимости) в соответствии с ГОСТ Р 32145-2013. 	<ul style="list-style-type: none"> 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>15 рабочих дней со дня поступления обращения — на проверку и формирование заключения.</p> <p>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 заявителю</p>	<p>По итогам проверки формируется 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; • Гарантующий 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

