

«ОКТЯБРЬСКИЙ ЭЛЕКТР СЕЛТЭРЗЭРЭ»  
Акционерээр зар йамгийнэ



Акционернэ обшество  
«ОКТЯБРЬСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральнэй директор АО «ОЭС»

Р.М.Гайсон

2026г.

## 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"> <li>• Для физлиц: ФИО, место жительства, дата и место рождения, серия и номер паспорта;</li> <li>• Для юрлиц: полное и сокращённое (при наличии) наименование;</li> <li>• Обязательно: номер договора энергоснабжения/передачи э/э, адрес энергопринимающего устройства, время нарушения, контактные данные (телефон, e-mail), предпочтительный способ получения ответа, требование заявителя;</li> <li>• При необходимости — подтверждающие документы.</li> </ul>	<p>Потребитель направляет обращение в свободной форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Лично в центре обслуживания потребителей;</li> <li>• Почтой (в т.ч. электронной);</li> <li>• По телефону: +7 (34767) 7-10-82, +7 (937) 863-64-31, +7 (800) 775-17-57;</li> <li>• Через сайт <a href="http://oktelstrb.ru">oktelstrb.ru</a> (личный кабинет).</li> </ul>	<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 7<sup>1</sup>, 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 7<sup>1</sup> 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 измерение 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 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; • Гарантирующий поставщик: не позднее 2 рабочих дней после получения ответа от АО «ОЭС»</p>	<p>Пункт 71 ППРФ № 442</p>

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

Согласовано:  
Начальник ОДС Д.К. Фаррахов

