

СОГЛАСОВАНО

Начальник ОДС АО «ОЭС»

Д.К.Фаррахов

2023г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор АО «ОЭС»

Р.М.Гайсин

2023г.

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

Круг заявителей: физические и юридические лица.

Размер платы за предоставление услуга (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 (процесса): в соответствии с ГОСТ Р 32145-2013 «Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Контроль качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения» и Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее - Правила предоставления коммунальных услуг).

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

Общий срок оказания услуги (процесса): в течение 15 дней со дня принятия обращения от заявителя (в случае необходимости проведения дополнительных измерений - 30 дней).

№	Этап	Содержание этапа	Форма предоставления	Результат	Срок исполнения	Ссылка на нормативный акт
1.	Прием и рассмотрение обращений на некачественное электроснабжение	Обращение должно содержать следующие сведения: - Фамилия, имя и отчество заявителя - адрес заявителя; - краткое описание причины, послужившей поводом для обращения.	Потребитель предоставляет обращение с некачественном электроснабжении в свободной форме: - в центре обслуживания потребителей, - по почте (эл. почте), - по телефону: +7 (34767) 7-10-82, +7 (937) 863-64-31, +7 (34767) 4-68-18 - через сайте oktelsrb.ru	Обращение на некачественное электроснабжение получено	В день получения заявления (в случае очного обращения)	Пункт 18 ППРФ № 861, Гражданский Кодекс РФ (статья 450)
2	Рассмотрение обращения, проведение измерений и устранение причины	В случае если источник электроснабжения находится не на балансе АО «ОЭС», то потребитель извещается об этом	Извещение о нахождении источника электроснабжения не на балансе производится по телефону или по почте	Отправлено уведомление с просьбой обратиться к балансодержателю сетей	В течение 15 дней после регистрации. обращения (в случае необходимости проведения дополнительных измерений-30 дней)	Пункт 31(п) Правил предоставления коммунальных услуг, ГОСТ Р 32145-2013
3	жалобы	В случае если источник электроснабжения находится на балансе АО «ОЭС»	Извещение об устранении причины передано - через центр обслуживания потребителей, - по почте (эл. почте).	Причины устранены		

Контактная информация для направления обращений:

АО «ОЭС» +7 (34767) 7-10-82, +7 (937) 863-64-31, +7 (800) 775-17-57