

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник ОДС АО «ОЭС»

Д.К.Фаррахов

2023г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор АО «ОЭС»

Р.М.Гайсин

2023г.

**ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
«ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ О ПЕРЕРЫВАХ В ПЕРЕДАЧЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ, ОГРАНИЧЕНИЯХ 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):** в соответствии с постановлением Правительства РФ от 27.12.2004 N 861, постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354, постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 №442, Договором энергоснабжения, Приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 15.04.2014 № 186 (далее - Приказ № 186).

**Результат оказания услуги (процесса):** причины возникновения перерывов в передаче электрической энергии или ограничений режима потребления электрической энергии устранены.

**Общий срок оказания услуги (процесса):** в течение 4 часов с момента получения обращения от заявителя.

№	Этап	Содержание/Условия этапа	Форма предоставления	Результат	Срок исполнения	Ссылка на нормативный правовой акт
1.	Прием обращения о Возникновении перерывов в передаче электрической энергии или ограничений режима потребления Электрической энергии	Обращение должно содержать следующие сведения: •Фамилия, имя и отчество заявителя; •адрес заявителя.	Потребитель предоставляет обращение о возникновении перерывов в передаче электрической энергии или ограничений режима потребления электрической энергии по телефону через социальные сети, через личный кабинет или на сайте <a href="http://oktelsrb.ru">oktelsrb.ru</a> , телефонный звонок принимается по номеру телефона +7 (34767) 4-68-18, +7 (34767) 7-10-82, +7 (937) 863-64-31, +7 (800) 775-17-57	Обращение о возникновении перерывов в передаче э.э или ограничений режима потребления э.э. получено	В день Предоставления обращения	Договор энергоснабжения
		В случае обращения потребителя по телефону и наличия информации по причинам перерывов в передаче электрической энергии или ограничений режима потребления электрической энергии, потребителя 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.	В течение 5 минут с учетом ответа оператора	Договор энергоснабжения
2	Предоставление информации о причине возникновения перерывов в передаче электрической энергии или ограничений режима потребления электрической энергии	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 или на сайте <a href="http://oktelsrb.ru">oktelsrb.ru</a> .	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	Договор энергоснабжения
3	Принятие мер по устранению причин возникновения перерывов в передаче электрической энергии или ограничений режима потребления электрической энергии	Сетевая организация устраняет причину возникновения перерывов в передаче электрической энергии или ограничений режима потребления электрической энергии и оповещает об устранении причины жалобы потребителя	Оповещение о мерах для устранения причины жалобы производится по телефону, через социальные сети или на сайте <a href="http://oktelsrb.ru">oktelsrb.ru</a> .	Потребителя оповещен о предпринятых мерах по устранению причины жалобы	В течение 4 часов с момента получения обращения от заявителя	Договор энергоснабжения

**Контактная информация для направления обращений:**

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

