

*«Система планирования и контроля обслуживания точек учета потребителей
электрической энергии (СПКОТУ ТЭС)»*

**ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С WEB-СТРАНИЦЕЙ ПОДАЧИ ЗАЯВОК ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ
НА ЗАМЕНУ/ПОВЕРКУ ПРИБОРОВ УЧЕТА**

Версия 2.0

Казань 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. Подготовка к работе с заявками	1
2. Работа с заявкой.....	1
2.1. Заполнение и отправка заявки.....	1
2.2. Проверка статуса отправленной ранее Заявки	7

1. Подготовка к работе с заявками

Для входа на Web-страницу и доступа к функционалу подачи заявок на замену/ поверку приборов учета электрической энергии для физических лиц необходимо запустить интернет-браузер (например: Google Chrome, Edge, Яндекс.Браузер, Опера и т.д.) и перейти по адресу: [Подать заявление в электронном виде на установку/замену/поверку прибора учета электрической энергии](#)

2. Работа с заявкой

После перехода на Страницу подачи заявок ФЛ на экране пользователя отображается пустая форма заполнения данных (Рисунок 1).

The screenshot shows a web form with the following fields:

- Тип потребителя:** Dropdown menu with the selected option "Физическое лицо".
- Номер ранее поданной заявки:** Text input field containing the placeholder text "Не указывайте, если ранее не подавали заявку".
- Адрес потребителя:** A block of address-related fields:
 - Район Республики Татарстан/ Город республиканского значения *:** Dropdown menu with "-" selected.
 - Населенный пункт *:** Dropdown menu with "-" selected.
 - Улица *:** Dropdown menu with "-" selected.
 - Дом *:** Dropdown menu with "-" selected.
 - Квартира/помещение *:** Dropdown menu with "-" selected, followed by a checkbox labeled "Есть комната" which is currently unchecked.

Рисунок 1. Форма подачи заявок на замену/ поверку приборов учета электрической энергии для физических лиц

2.1. Заполнение и отправка заявки

Пользователю доступны следующие поля для заполнения:

- **«Номер ранее поданной заявки»** – поле не требуется заполнять для первичной отправки заявки;
- **Блок полей «Адрес потребителя»:**
 - **«Район Республики Татарстан/ Город республиканского значения»** – обязательное поле, заполняется путем выбора значения из выпадающего списка, сформированного на основании справочника «Адреса – Районы» Системы «СПКОТУ ТЭС»;
 - **«Населенный пункт»** – обязательное поле, заполняется путем выбора значения из выпадающего списка, сформированного на основании справочника «Адреса – Населённые пункты» Системы «СПКОТУ ТЭС». В случае заполнения пользователем поля «Район Республики Татарстан/ Город республиканского значения» значениями: «Казань г» и «Наб. Челны г», поле «Населённый пункт» заполняется автоматически и не доступно для ручной корректировки;

-
- «**Улица**» – обязательное поле, заполняется путем выбора значения из выпадающего списка, сформированного на основании справочника «Адреса – Улицы» Системы «СПКОТУ ТЭС»;
 - «**Дом**» – обязательное поле, заполняется путем выбора значения из выпадающего списка, сформированного на основании справочника «Адреса – Здания и строения» Системы «СПКОТУ ТЭС»;
 - «**Квартира/помещение**» – обязательное поле, заполняется путем выбора значения из выпадающего списка, сформированного на основании справочника «Адреса – Квартиры и помещения» Системы «СПКОТУ ТЭС»;
 - Чек-бокс «**Есть комната**» – необязателен для заполнения. При проставлении отображается дополнительное поле «**Комната**», в котором Пользователь может указать номер комнаты, в которой находится/должен находиться Прибор учета.

После заполнения блока полей «Адрес потребителя» осуществляется проверка наличия в Системе «СПКОТУ ТЭС» ранее поданной аналогичной заявки:

- В случае выявления в Системе «СПКОТУ ТЭС» заявки с аналогичными адресными данными, на Web-странице отобразится текст оповещения, в зависимости от этапа работ по замене/установке/поверки Прибора учета по указанному Пользователем адресу (см. **Пункт 2.2. Проверка статуса отправленной ранее заявки**);
- В случае, если Пользователь вручную в поле «**Квартира/помещение**» попытался указать номер квартиры, который отсутствует в справочнике «Адреса – Квартиры и помещения» Системы «СПКОТУ ТЭС», на Web-странице отобразится текст оповещения с предупреждением (**Рисунок 2**). Дальнейший процесс подачи заявки невозможен. Для решения вопроса необходимо либо исправить номер Квартиры/помещения, выбрав его из выпадающего списка, либо обратиться в контактный центр АО «Татэнергосбыт» по номеру 8 800 200 25 26.
- В случае отсутствия в Системе «СПКОТУ ТЭС» заявки с аналогичными адресными данными, на Web-странице отображаются дополнительные блоки полей «Прибор учета» и «Контактная информация» (**Рисунок 3**).

Тип потребителя	Физическое лицо
Номер ранее поданной заявки	Не указывайте, если ранее не подавали заявку
Адрес потребителя	
Район Республики Татарстан/ Город республиканского значения *	Казань г X ▾
Населенный пункт *	Казань г
Улица *	Ямашева пр-кт X ▾
Дом *	10 X ▾
Квартира/помещение *	5 ▾ <input type="checkbox"/> Есть комната
Данный адрес отсутствует в ГАР, обратитесь в контактный центр АО «Татэнергосбыт» 8 800 200 25 26	

Рисунок 2. Отображение оповещения об отсутствии указываемого адреса в справочнике СПКОТУ ТЭС

Прибор учета	
Отсутствует прибор учета	<input type="checkbox"/>
Модель установленного прибора учета *	Начните набирать наименование ▾
Номер установленного прибора учета *	-
Место установки прибора учета *	Начните набирать наименование ▾
Контактная информация	
Номер телефона *	На указанный номер телефона будет направлен код подтверждения +7 xxx xxx xx xx
Адрес электронной почты	xxxxxxxx@xxxxx.xxx
Причина подачи заявки *	- ▾
Дополнительная информация	-

300

Рисунок 3. Блоки полей «Прибор учета» и «Контактная информация»

Пользователю необходимо заполнить следующие поля:

- **Блок полей «Прибор учета»:**
 - Чек-бокс «**Отсутствует прибор учета**» – при проставлении чек-бокса все поля описываемого блока скрываются, данные прибора учета указывать не требуется. Чек-бокс является необязательным для проставления;

- **«Модель установленного прибора учета»** – обязательное поле, заполняется путем выбора значения из выпадающего списка, сформированного на основании справочника «Модели приборов учета» Системы «СПКОТУ ТЭС»;
- **«Номер установленного прибора учета»** – обязательное поле, заполняется вручную значением номера установленного на текущий момент у Пользователя прибора учета;
- **«Место установки прибора учета»** – обязательное поле, заполняется путем выбора значения из выпадающего списка, сформированного на основании справочника «Места установки устройств» Системы «СПКОТУ ТЭС».
- **Блок полей «Контактная информация»:**
 - **«Номер телефона»** – обязательное поле, заполняется вручную. Пользователь должен указать свой номер телефона для дальнейшего прохождения верификации с помощью кода из СМС;
 - **«Адрес электронной почты»** – необязательное поле, заполняется вручную указанием адреса электронной почты Пользователя;
 - **«Причина подачи заявки»** – обязательное поле, заполняется путем выбора значения из выпадающего списка. В зависимости от указанного значения, Система «СПКОТУ ТЭС» определяет причину подачи заявки – необходимость в замене/установке прибора учета (выбор причины «Прибор учета вышел из строя»), либо же необходимость поверки прибора учета (выбор причины «Вышел срок поверки прибора учета»);
 - **«Дополнительная информация»** – необязательное поле, заполняется вручную по желанию на усмотрение Пользователя.

После заполнения всех обязательных полей Пользователю необходимо пройти верификацию с помощью инструментов Captcha (Рисунок 4) и получения кода из SMS-сообщения (Рисунок 5):

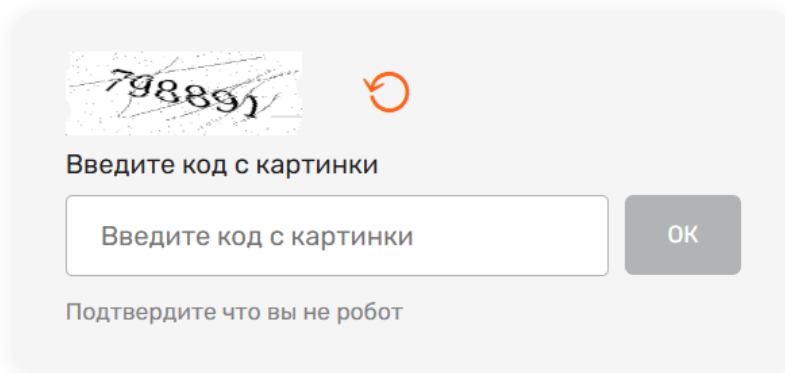


Рисунок 4. Блок прохождения верификации Captcha

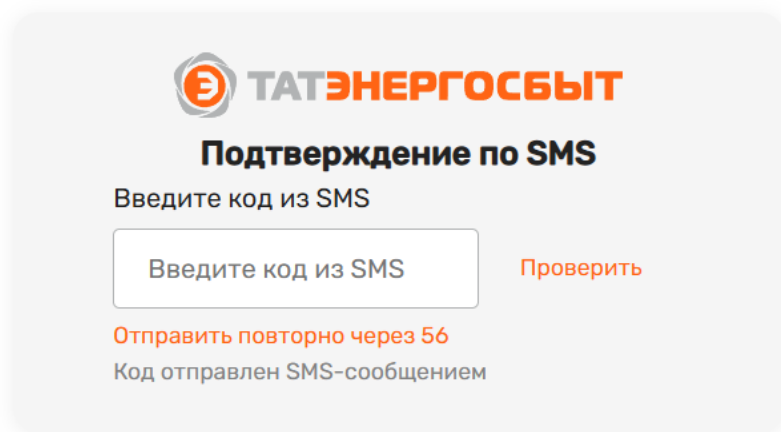


Рисунок 5. Блок указания кода из СМС-сообщения

При прохождении Captcha запускается проверка заполнения всех обязательных полей, проверка корректности введенного значения с картинки, и проверка числа отправленных ранее заявок с указанием одного и того же номера телефона. В случае, если одна из вышеперечисленных проверок не будет пройдена успешно, отправка заявки не будет доступна.

Пользователь может отправить четыре заявки с указанием одного и того же номера телефона. При превышении лимита заявок, последующие отправки с указанием того же номера телефона станут недоступны, на Web-странице отобразится соответствующее уведомление (Рисунок 6).

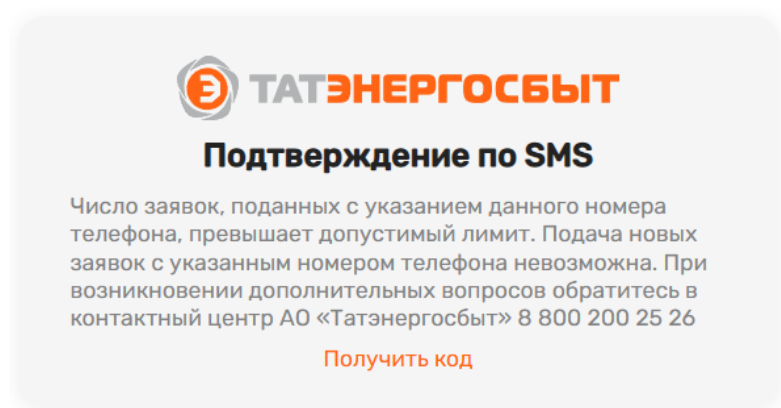


Рисунок 6. Уведомление при попытке отправки пятой и более заявки с одним и тем же указанным номером телефона

При прохождении проверок Captcha и кода SMS заявка становится доступной для отправки в Систему «СПКОТУ ТЭС», по нажатию кнопки «Отправить». После нажатия, при успешной отправке заявки на Web-странице отображается сообщение об отправке (Рисунок 7), содержащее номер сформированной заявки, который требуется запомнить для проверок статуса выполнения работ.



Заявка №18142296 подана успешно. Заявка будет исполнена в течение 5 месяцев, но не позднее 27.02.2026. Рекомендуется запомнить номер заявки, так как актуальную информацию о статусе и периоде исполнения заявки можете отслеживать на странице «Установка, замена и поверка электросчетчиков», указав свой адрес и номер заявки»

Рисунок 7. Уведомление об успешной отправке заявки

2.2. Проверка статуса отправленной ранее Заявки

После отправки заявки с Web-страницы подачи заявок на замену/ поверку приборов учета электрической энергии для физических лиц, на этой же Web-странице Пользователю доступна возможность проверки статуса отправленной ранее Заявки. Проверка доступна как по номеру отправленной ранее заявки + адресу заявки, так и просто по адресу заявки. Для осуществления проверки, требуется в поле «Номер ранее поданной заявки» указать номер отправленной заявки, а также заполнить поля блока «Адрес потребителя» тем же значением адреса, которое было указано при отправке заявки. В случае, если Пользователь укажет номер заявки, а в блоке «Адрес потребителя» укажет адрес, не относящийся к отправленной ранее заявке, на Web-странице отобразится соответствующее оповещение (**Рисунок 8**).

Тип потребителя: Физическое лицо

Номер ранее поданной заявки: 18142295

Адрес потребителя

Район Республики Татарстан/ Город республиканского значения *: Казань г

Населенный пункт *: Казань г

Улица *: Заслонова ул

Дом *: 7

Квартира/помещение *: 90 Есть комната

Вы указали некорректный адрес, либо номер заявки

Рисунок 8. Предупреждение о несоответствии адреса заявки и ее номера

Примечание: в случае, если Пользователь забыл номер заявки, достаточно заполнить поля блока «Адрес потребителя».

После заполнения вышеуказанных данных, запускается проверка статуса ранее отправленной заявки в Системе «СПКОТУ ТЭС». В зависимости от статуса заявки, на Web-странице отобразится соответствующее уведомление:

- Если заявка принята в работу, отобразится уведомление, изображенное на **Рисунок 9**:

Тип потребителя	Физическое лицо	
Номер ранее поданной заявки	18142295	
Адрес потребителя		
Район Республики Татарстан/ Город республиканского значения *	Агрызский район	X ▾
Населенный пункт *	Азево с	X ▾
Улица *	Новая ул	X ▾
Дом *	3	X ▾
Квартира/помещение *	57	X ▾
	<input type="checkbox"/>	Есть комната

Данный адрес включен в перечень объектов, в отношении которых планируется замена прибора учета в текущем году. При возникновении дополнительных вопросов обратитесь в контактный центр АО «Татэнергосбыт» 8 800 200 25 26

Рисунок 9. Уведомление в случае заявки в работе

- Если по заявке были выполнены работы по замене/установке, отобразится уведомление, изображенное на **Рисунок 10**:

Тип потребителя	Физическое лицо	
Номер ранее поданной заявки	18142238	
Адрес потребителя		
Район Республики Татарстан/ Город республиканского значения *	Бугульминский район	X ▾
Населенный пункт *	Бугульма г	X ▾
Улица *	Сергея Лазо ул	X ▾
Дом *	1	X ▾
Квартира/помещение *	41	X ▾
	<input type="checkbox"/>	Есть комната

По данному адресу была произведена замена прибора учета в 2025 году. Если Ваш прибор учета не работает, обратитесь в контактный центр АО «Татэнергосбыт» 8 800 200 25 26

Рисунок 10. Уведомление в случае выполнения установочных работ по заявке

- Если работы по заявке были отменены, отобразится уведомление с соответствующей причиной отмены, изображенное на **Рисунок 11**:

Тип потребителя: Физическое лицо

Номер ранее поданной заявки: 18141093

Адрес потребителя

Район Республики Татарстан/ Город республиканского значения *: Зеленодольский район

Населенный пункт *: Зеленодольск г

Улица *: Заикина ул

Дом *: 14 к.1

Квартира/помещение *: 1 ком. 202 Есть комната

Замена прибора учета не произведена. Причиной является Нет доступа. При возникновении дополнительных вопросов обратитесь в контактный центр АО «Татэнергосбыт» 8 800 200 25 26

Рисунок 11. Уведомление в случае отмены установочных работ по заявке

- Если заявка имеется, но для нее не определен Договор выполнения, отображается уведомление, изображенное на **Рисунок 12**:

Тип потребителя: Физическое лицо

Номер ранее поданной заявки: 18135678

Адрес потребителя

Район Республики Татарстан/ Город республиканского значения *: Черемшанский район

Населенный пункт *: Черемшан с

Улица *: Советская ул

Дом *: 51

Квартира/помещение *: 18 Есть комната

Прибор учета на стадии определения договора исполнения заявки. При возникновении дополнительных вопросов обратитесь в контактный центр АО «Татэнергосбыт» 8 800 200 25 26

Рисунок 12. Уведомление в случае определения Договора для выполнения заявки

- Если по заявке были выполнены поверочные работы, отобразится уведомление, изображенное на **Рисунок 13**:

Тип потребителя: Физическое лицо

Номер ранее поданной заявки: 18140593

Адрес потребителя

Район Республики Татарстан/ Город республиканского значения *: Казань г

Населенный пункт *: Казань г

Улица *: Юлиуса Фучика ул

Дом *: 53

Квартира/помещение *: 62 Есть комната

По данному адресу была произведена поверка прибора учета в 2025 году

Прибор учета вышел из строя

Рисунок 13. Уведомление в случае выполнения поверочных работ

Примечание: при проверке заявки, по которой были выполнены поверочные работы, Пользователь, в случае, если после поверки Прибор учета вышел из строя, может занести данную информацию в уже имеющуюся заявку, проставив чек-бокс **«Прибор учета вышел из строя»**. После проставления чек-бокса на Web-странице отобразится блок полей «Контактная информация» (**Рисунок 14**). Заполнив обязательные поля и пройдя верификацию Captcha + получение кода из SMS, Пользователь может повторно отправить заявку, обновив данные по собственному установленному прибору учета. После обновления данных, номер заявки остается неизменным, по нему также можно проверить ход выполнения работ.

По данному адресу была произведена поверка прибора учета в 2025 году

Прибор учета вышел из строя

Контактная информация

Номер телефона *: На указанный номер телефона будет направлен код подтверждения
+7 xxx xxx xx xx

Адрес электронной почты: xxxxxxxx@xxxxx.xxx

Причина подачи заявки *: Прибор учета вышел из строя

Дополнительная информация: -

300

Рисунок 14. Обновление данных по заявке с проведенными поверочными работами