

## **Информация о порядке подачи и сроках рассмотрения обращений потребителей**

Потребителям обеспечивается рассмотрение обращений в установленные сроки.

1. Сетевая организация при рассмотрении обращений потребителей обеспечивает прием и регистрацию поступившего в адрес сетевой организации обращения потребителя (в письменной, электронной, устной форме, с использованием телефонной связи). При регистрации обращения фиксируется контактная информация потребителя, дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения.

2. Сетевая организация направляет потребителю ответ по существу на его обращение в следующие сроки:

а) ответ на письменное обращение потребителя на бумажном носителе – в течение 30 дней со дня регистрации обращения сетевой организацией, в случае если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

б) ответ на обращение потребителя, направленное с использованием официального сайта в форме электронного документа:

- при запросе справочной информации через интерактивные электронные формы по вопросам: осуществления технологического присоединения, оказания услуг по передаче электрической энергии, организации учета электрической энергии, обслуживания потребителей, контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики; по вопросам консультации, предоставления электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии, счетов на оплату услуг (по технологическому присоединению для лиц с энергопринимающими устройствами максимальной мощностью до 670 кВт включительно с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) – в течение 15 дней со дня отправления обращения;
- при подаче жалобы через интерактивные электронные формы – в течение 30 дней со дня отправления обращения;
- при запросе на предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, на предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу – в течение 1 дня со дня отправления обращения;
- при выдаче индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя – в течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы;
- при запросе информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничений режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения - в течение 1 дня;
- при запросе информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества электрической энергии, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства – в течение 15 дней со дня отправления обращения (если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней).

Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы, в том числе: заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям, заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета, заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета, заявления на оборудование точки поставки приборами учета, заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета производится в течение 1 дня со дня отправления обращения в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении.

Прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, хищении объектов электросетевого хозяйства, а так же прием показаний приборов учета электрической энергии производится в течение 1 дня со дня отправления обращения.

Удаленный доступ к показаниям прибора учета по точкам учета электроэнергии потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных) предоставляется при запросе.

Согласно Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций (утв. Министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014г. №186) (приложение N 5 ).

в) ответ на обращение потребителя с использованием телефонной связи предоставляется непосредственно в момент обращения потребителя. В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения потребителя работник сетевой организации записывает контактную информацию потребителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю;

г) если обращение потребителя с использованием телефонной связи содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, работник сетевой организации, принявший телефонный вызов, оформляет жалобу в форме электронного документа, который регистрируется в установленном порядке. Срок ответа потребителю по такой жалобе не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения;

д) ответ на устное обращение потребителя в офис обслуживания потребителей предоставляется непосредственно при посещении потребителем офиса. В случае невозможности предоставления ответа на обращение потребителя при осуществлении очного обслуживания потребителя, а также если обращение потребителя содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, работник сетевой организации должен предложить потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение или оформить обращение в офисе обслуживания на типовом бланке. После заполнения и подписания потребителем бланка обращения такое обращение регистрируется. Срок ответа на такое обращение не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

3. В случае если изложенные в обращении потребителя вопросы не относятся к компетенции сетевой организации, работник сетевой организации не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения информирует потребителя о невозможности предоставления ему ответа по существу изложенных в обращении вопросов и сообщает контактную информацию организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы.

4. Обращение потребителя о предоставлении справочной информации и (или) консультации считается рассмотренным, если потребителю направлен (предоставлен) ответ с запрашиваемой информацией.

5. Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным сетевой организацией, если:

а) установлена обоснованность (необоснованность) заявления о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

б) в случае необходимости по обоснованным жалобам определены мероприятия, направленные на восстановление нарушенных прав или охраняемых законом интересов потребителя (далее - корректирующие меры);

в) направлен (предоставлен) ответ потребителю по обращению:

в случае признания жалобы необоснованной в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований для ее удовлетворения;

в случае признания жалобы обоснованной в ответе потребителю указываются, какие права или законные интересы потребителя подлежат восстановлению и в каком порядке. Если по жалобе необходима реализация корректирующих мер, в ответе потребителю указывается планируемый срок их реализации.

6. Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

а) если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;

б) если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну или иную охраняемую законом тайну.

7. Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

Согласно Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций (утв. Министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014г. №186) (пункты 39-46).