

Прием и рассмотрение обращений потребителей

1. Потребителям обеспечивается рассмотрение обращений в установленные сроки.

2. 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.

3. 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) обращение потребителя, направленное с использованием официального сайта в форме электронного документа, - в сроки, указанные в приложении N 1;

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.

4. 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.

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

6. 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.

7. 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.

8. 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.

Приложение N 1

Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет

N	Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
1	Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы, предоставление ответа потребителю и запись потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам:	Интернет-приемная, личный кабинет потребителя	В течение 15 дней со дня отправления обращения
1.1	осуществления технологического присоединения		
1.2	оказания услуг по передаче электрической энергии		
1.3	организации учета электрической энергии		
1.4	обслуживания потребителей		
1.5	контактной информации сетевой		

	организации и организаций, работающих в сфере энергетики		
2	Прием обращений потребителей по вопросам консультации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю	Интернет-приемная, личный кабинет потребителя	В течение 15 дней со дня отправления обращения
3	Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю	Интернет-приемная, личный кабинет потребителя	В течение 30 дней со дня отправления обращения
4	Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы, в том числе:	Личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня отправления обращения в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении
4.1	заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям		
4.2	заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета		
4.3	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета		
4.4	заявления на оборудование точки поставки приборами учета		
4.5	заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета		
5	Прием через интерактивные электронные формы сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, хищении объектов электросетевого хозяйства	Интернет-приемная, личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня отправления обращения
6	Прием показаний приборов учета электрической энергии	Личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня отправления обращения
7	Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг	Личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня отправления обращения
8	Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу	Интернет-приемная, личный кабинет потребителя	В течение 1 дня со дня отправления обращения
9	Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии	Личный кабинет потребителя	В течение 15 дней со дня отправления обращения
10	Выдача индивидуального логина	Интернет-	В течение 1 дня со

	и пароля для доступа в личный кабинет потребителя	приемная	дня заполнения регистрационной формы
11	Удаленный доступ к показаниям прибора учета по точкам учета электроэнергии потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных)	Личный кабинет потребителя	При запросе
12	Предоставление счетов на оплату услуг по технологическому присоединению	Личный кабинет потребителя	В течение 15 дней со дня отправления обращения
13	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	Интернет-приемная, личный кабинет потребителя	На постоянной основе
14.1	Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения	Личный кабинет потребителя	В течение 1 дня
14.2	Предоставление 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