

Информация о порядке подачи и сроках рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобу на действия сетевой организации, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа

Жалоба (претензия) - направленное потребителем услуг в адрес сетевой организации или должностного лица организации, либо контролирующего органа, письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества.

Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю осуществляется через Интернет приемную, Личный кабинет потребителя в течение 30 дней со дня отправления обращения. Также прием жалоб возможен посредством очного обращения и по почте.

Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу, осуществляется через Личный кабинет потребителя в течение 1 дня со дня отправления обращения.

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

- а) установлена обоснованность (необоснованность) обращения 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;
- 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.

Случаи, при которых поступившее обращение не фиксируется как жалоба:

- повторное обращение, по которому потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с промышленными предприятиями и субъектами розничного рынка электрической энергии.

К жалобам по прекращением передачи электрической энергии не относятся обращения потребителей с сообщением (уведомлением) сетевой организации о прекращении передачи электрической энергии.

Жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления электрической энергии не относятся к обоснованным в случаях:

- плановые ограничения режима потребления электрической энергии в отношении потребителей услуг в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимость проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства);
- нарушение своих обязательств потребителем;
- возникновение (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;
- выявление факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;
- прекращение обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

Категория	Этап	Процесс	Ответственное подразделение
Жалоба	Первичная обработка обращения	Прием обращения	Подразделение по взаимодействию с потребителями[1]/подразделение делопроизводства[2]
		Регистрация контрагента в базе контрагентов (в случае отсутствия регистрационной записи контрагента в базе)	Подразделение по взаимодействию с потребителями
		Регистрация обращения (с указанием всех классификационных параметров обращения)	Подразделение по взаимодействию с потребителями
	Основная обработка обращения	Анализ жалобы	Подразделение по взаимодействию с потребителями
		Определение профильного подразделения, в зону компетенции которого входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы)	Подразделение по взаимодействию с потребителями
		Подготовка и направление запроса в профильное подразделение на предоставление информации по сути инцидента и подготовку проекта ответа потребителю	Подразделение по взаимодействию с потребителями

		Рассмотрение инцидента, разработка мероприятий для устранения инцидента	Подразделение по взаимодействию с потребителями
		Подготовка информации по сути инцидента (включая перечень мероприятий и сроки реализации), проекта ответа потребителю и направление в подразделение по взаимодействию с потребителями	Подразделение по взаимодействию с потребителями
		Согласование проекта ответа с подразделением правового обеспечения	Подразделение по взаимодействию с потребителями
		Предоставление ответа потребителю услуг	Подразделение по взаимодействию с потребителями/подразделение делопроизводства[3]
	Исполнение мероприятий по обращению	Процессы по данному этапу определяются организационно-распорядительными документами Общества	Подразделение по взаимодействию с потребителями
		Уведомление по временным точкам контроля[4] подразделения по взаимодействию с потребителями о ходе исполнения мероприятий и по завершению	Подразделение по взаимодействию с потребителями
	Завершение обработки обращения	Регистрация результатов рассмотрения обращения (жалобы), классификация результата рассмотрения, завершения обработки обращения.	Подразделения по взаимодействию с потребителями

[1] Под подразделением по взаимодействию с потребителями понимается подразделение, ответственное за прием потребителей.

[2] В случае получения заочного обращения от потребителя услуг почтой

[3] В случае направления почтой ответа на обращение потребителю услуг

[4] Временные точки контроля исполнения мероприятий устанавливаются организационно-распорядительными документами по направлению.