

Офисы обслуживания потребителей

Полное наименование сетевой организации	Публичное акционерное общество «Аэропорт Кольцово»
Сокращённое наименование	ПАО «Аэропорт Кольцово»
Наименование на иностранном языке (если имеется)	Koltsovo Airport Public Stock Company
Адрес места нахождения (юридический адрес)	Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Спутников, 6
Почтовый адрес	620025, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Спутников, 6
Адрес центра обслуживания потребителей	Российская Федерация, Свердловская область, Муниципальное образование «город Екатеринбург», г. Екатеринбург, ул. Бахчиванджи, земельный участок 54
График работы офиса обслуживания потребителей	Понедельник-пятница с 08.00. до 17.00 (перерыв 12.30-13.30) Суббота, воскресенье – выходной
Номер телефона, по которому осуществляется обслуживание потребителей	8-800-201-48-37
Адрес официального сайта	http://svx.aero http://koltsovo.ru (IP адрес: 5.181.253.175)
Электронный адрес сетевой организации e-mail	tso@koltsovo.ru
Должностное лицо, ответственное за обслуживание потребителей сетевой организации	Болтенков Анатолий Игоревич, начальник службы электросветотехнического обеспечения полетов

Запись на очный прием в офис обслуживания осуществляется по вышеуказанному телефону, для чего необходимо сообщить удобное для Вас время и Ваши контактные данные (ФИО, телефон)

**Основные услуги сетевой организации при осуществлении
очного обслуживания потребителей в офисах обслуживания потребителей:**

1. Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных актов:

1.1. Прием жалобы потребителя в письменном виде;

1.2. Прием заявки /заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:

- Заявки на технологическое присоединение;
- Обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий;
- Заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам;
- Уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности;
- Заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии;
- Запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета;
- 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.

1.3. Прием сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства.

2. Прием показаний приборов учета электрической энергии.

3. Предоставление справочной информации о деятельности сетевой организации по вопросам оказания услуг сетевой организации, в том числе предоставление типовых форм документов.

4. Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней.

5. Предоставление информации о статусе заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу.

6. Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов) безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии.

7. Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства. При отсутствии информации у работника на момент посещения работник предоставляет

ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то работник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение в форме электронного документа или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течение 30 дней.

8. Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя.

9. Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания.

С уважением, ПАО «Аэропорт Кольцово»!