

ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Порядок подачи и 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 прекращению 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)

Этап	Процесс	Ответственное лицо
Первичная обработка обращения	Прием обращения	Специалист по взаимодействию с потребителями
Основная обработка обращения	Анализ жалобы	Специалист по взаимодействию с потребителями
	Определение профильного специалиста, в зону компетенции которого входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы)	Специалист по взаимодействию с потребителями
	Подготовка и направление запроса в профильного специалиста на предоставление информации по сути инцидента и подготовку проекта ответа потребителю	Специалист по взаимодействию с потребителями
	Рассмотрение инцидента, разработка мероприятий для устранения инцидента	Профильный специалист
	Подготовка информации по сути инцидента (включая перечень мероприятий и сроки реализации), проекта ответа потребителю и направление специалисту по взаимодействию с потребителями	Профильный специалист
	Согласование проекта ответа с юристом	Специалист по взаимодействию с потребителями
	Предоставление ответа потребителю услуг	Специалист по взаимодействию с потребителями
Исполнение мероприятий по обращению	Процессы по данному этапу определяются организационно-распорядительными документами Общества	Профильный специалист
	Уведомление по временным точкам контроля специалиста по взаимодействию с потребителями о ходе исполнения мероприятий и по завершению	Профильный специалист
Контроль исполнения мероприятий по обращению	Направление запроса профильному специалисту о результатах исполнения мероприятий по обращению (жалобе) в случае отсутствия уведомления от профильного специалиста в срок	Специалист по взаимодействию с потребителями
Завершение обработки обращения	Анализ результатов рассмотрения обращения (жалобы), подготовка ответа на обращение, отправка ответа, завершения обработки обращения.	Специалист по взаимодействию с потребителями