Нормативные документы

1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих процедуру оказания (осуществления) сетевой организацией услуг (процессов) потребителям

Приказ Минэнерго России от 15.04.2014 N 186 «О Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций»

2. Информация о порядке подачи и сроках рассмотрения обращений потребителей

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.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 5 к настоящим Единым стандартам;
- 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.

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.

Обращение потребителя о предоставлении справочной информации и

(или) консультации считается рассмотренным, если потребителю направлен (предоставлен) ответ с запрашиваемой информацией.

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.

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.

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.

3. Порядок работы в личном кабинете потребителя

Инструкция для работы в личном кабинете