

Общество с
Ограниченной
Ответственностью



РЕГЛАМЕНТ

**подачи и рассмотрения обращений потребителей услуг
сетевой организации, в том числе содержащих жалобу
на действия сетевой организации**

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Регламенте организации применены следующие термины с соответствующими определениями:

Сетевая организация – Общество с ограниченной ответственностью «Энергия-транзит» (ООО «Энергия-Транзит»).

Структурное подразделение общества - любая структурная единица ООО «Энергия-Транзит» (отдел, служба).

Потребитель услуг (потребитель) - юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, имеющие в собственности или на ином законном основании объекты и системы энергопотребления, присоединенные к электрическим сетям территориальной сетевой организации, либо заключившие или желающие заключить с сетевой организацией договор на предоставление (оказание) услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии или другим видам услуг, оказываемых сетевой организацией.

Обращение – направленное потребителем в адрес организации или должностного лица организации письменное или устное заявление по вопросам деятельности организации. Письменные обращения направляются потребителем посредством почты. Обращения могут направляться посредством факса, e-mail, Интернет-приемной и других каналов (с последующим предоставлением письма по почте, либо нарочным, если в силу действующего законодательства требуется обязательное письменное обращение). Устные заявления поступают от потребителя при очном обращении в Центр обслуживания потребителей, при заочном обращении – в call-центр организации.

Жалоба (претензия) - направленное потребителем (заявителем) 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, в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества.

Правомерная жалоба - жалоба, по факту проверки которой была подтверждена ответственность территориальной сетевой организации во внесудебном порядке или установлена в судебном порядке за нарушение прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя, в том числе за предоставление услуги ненадлежащего качества.

Заочное обслуживание потребителей (заочный сервис) – обслуживание потребителей услуг без личного контакта с сотрудниками сетевой организации, в том числе по телефону, сети Интернет, почте или через клиентский ящик.

Очное обслуживание (очный сервис) – обслуживание потребителя посредством личного очного контакта с сотрудниками сетевой организации.

Интерактивное обслуживание (интерактивный сервис) – форма заочного обслуживания потребителей услуг с использованием сети Интернет.

Сайт – объединённая под одним адресом (доменным именем или IP-адресом) в сети Интернет совокупность электронных документов (файлов).

Интернет-приемная ООО «Энергия-Транзит»» (далее по тексту интернет-приемная) - это

страницы на официальном электронном веб-сайте сетевой организации. Интернет-приемная используется для выполнения функций, связанных с приемом обращений потребителей услуг ТСО, публикацией часто задаваемых вопросов и ответов на эти вопросы, осуществления предварительной записи на прием к генеральному директору Общества.

Личный кабинет потребителя – совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии, учету электрической энергии, дополнительным услугам и прочим вопросам.

Потребитель услуг – юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, имеющие в собственности или на ином законном основании объекты и системы энергопотребления, присоединенные к электрическим сетям территориальной сетевой организации, либо заключившие или желающие заключить с сетевой организацией договор на предоставление (оказание) услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии или другим видам услуг, оказываемых сетевой организацией.

Персональные данные потребителя услуг – информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации лицу (субъекту персональных данных). К персональной информации относятся данные: фамилия, имя, отчество потребителя; год, месяц, дата и место рождения; адрес; семейное, социальное и имущественное положение, образование, профессия, ИНН, доходы.

Положения настоящего регламента применяются в отношении обращений потребителей услуг и их представителей в адрес сетевой организации.

Личный прием граждан и рассмотрение письменных индивидуальных и коллективных обращений граждан, в том числе в форме электронного документа, проводится в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Потребителям услуг сетевой организации обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в установленные сроки.

Обращение, поступившее в сетевую организацию в письменной, электронной, устной форме, с использованием телефонной связи подлежит обязательному рассмотрению. Обращения потребителей услуг, относящиеся к компетенции сетевой организации, рассматриваются в сроки, установленные настоящим Регламентом.

Отказ в приеме к рассмотрению обращений потребителей услуг, решение вопросов по которым входит в компетенцию сетевой организации, недопустим.

Запрещается преследование потребителя услуг в связи с его обращением в сетевую организацию или к должностному лицу с критикой деятельности сетевой организации или должностного лица, либо в целях восстановления и защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Рассмотрение обращений исходит из принципа добросовестности потребителя. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса, учитывается, что у данной группы потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение и использование сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Все обращения, поступающие в адрес сетевой организации от потребителей по очным и заочным каналам коммуникации, регистрируются, обрабатываются и рассматриваются согласно настоящему регламенту. При регистрации обращения фиксируется контактная информация потребителя, дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения. С целью обеспечения учета обращений и соблюдения сроков их рассмотрения обращения регистрируются в момент поступления.

Обращения, поступившие в нерабочее время, регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления.

Все поступающие обращения потребителей, независимо от канала поступления, классифицируются по категориям:

- а) жалоба;
- б) запрос справочной информации/консультации;
- в) заявка на оказание услуг: основных и дополнительных;
- г) приём/выдача документов;
- д) отзыв потребителя о деятельности компании;
- е) предложение потребителя по повышению качества обслуживания;
- ж) прочие.

Обработка обращений потребителей осуществляется структурными подразделениями сетевой организации по соответствующим направлениям. Обработка обращений потребителей включает в себя следующие этапы:

- а) первичная обработка обращения;
- б) основная обработка обращения;
- в) исполнение мероприятий по обращению (для жалоб, заявок на оказание услуг);
- г) контроль исполнения мероприятий по обращению (для жалоб, заявок на оказание услуг);
- д) завершение обработки обращения.

Проверка поступления обращений посредством инструментов «Интернет-приемная», «Личный кабинет» осуществляется каждый рабочий день. Проверка поступления обращений посредством инструмента «On line консультация» осуществляется в режиме реального времени.

В случае поступления запроса по обращению потребителя в адрес сетевой организации от органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, вышестоящих и надзорных организаций, ответ на запрос предоставляется в срок 15 рабочих дней, если иное не указано в запросе.

Сетевая организация направляет потребителю ответ на обращение потребителя по существу 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 Таблице № 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 о потребителе и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю (Таблица №3);
- 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 (Таблица № 2).

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 ответ 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, не подлежащей удовлетворению (необоснованной) в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав и охраняемых законом интересов потребителя.

- 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 направляемыми 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.

Если обращение содержит угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника компании, а также членов его семьи, то обращение потребителя услуг направляется в подразделение безопасности.

Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях:

- а) если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- б) если контактные данные, необходимые для ответа на обращение, не указаны.

В любом случае подлежат рассмотрению обращения, содержащие информацию о совершаемом либо готовящемся несанкционированном потреблении электроэнергии, порче/краже оборудования, совершенных либо готовящихся террористических актах, преступлениях на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации.

Сетевая организация осуществляет хранение архива обращений потребителей, содержащих жалобу, в течение 7 (Семи) лет.

Таблица № 1. Основные действия сетевой организации по заочному обслуживанию потребителей в сети Интернет

№	Основные действия сетевой организации по заочному обслуживанию потребителей в сети Интернет	Интерактивный сервис	Срок исполнения
1	Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы, предоставление ответа потребителю и записи 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	контактная информация сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики		
2	Прием обращений потребителей с запросом 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	Интернет приемная,	В течение 30 дней

	интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю	Личный кабинет потребителя	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
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		полноты сведений в заявке/заявлении
5	Прием через интерактивные электронные формы сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, о 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 и пароля для доступа в Личный кабинет потребителя	Интернет приемная	В течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы регистрации
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 счета на оплату услуг (по технологическому присоединению для лиц с энергопринимающими устройствами, максимальной мощностью до 670 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств)	Личный кабинет потребителя	В течение 15 дня 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	14.1. Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также дате и времени восстановления электроснабжения	Личный кабинет потребителя	в течение 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 дня со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней

Таблица № 2. Основные действия сетевой организации при осуществлении очного обслуживания потребителей в центре обслуживания потребителей

№	Основные действия сетевой организации при осуществлении очного обслуживания потребителей в центре 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 правовых актов:
1.1	прием жалобы потребителя в письменной форме
1.2	прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе:
1.2.1	заявки на технологическое присоединение
1.2.2	обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий
1.2.3	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
1.2.4	уведомления о заключении соглашения о перераспределении

	присоединенной мощности
1.2.5	заявления на заключение договора об оказании услуг по передаче электрической энергии
1.2.6	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
1.2.7	заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета
1.2.8	заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета
1.2.9	заявления на оборудование точки поставки приборами учета
1.2.10	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 исполнения 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), 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, а также дате и времени восстановления передачи электрической энергии, обеспечения 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, по форме электронного документа, или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течение 30 дней
8	Прием платежей за оказание услуг (в центрах обслуживания потребителей)
9	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в Личный кабинет потребителя
10	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания

Таблица № 3. Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей с использованием телефонной связи

№	Основные действия сетевой организации по заочному обслуживанию потребителей посредством телефонной связи
---	--

1	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации, предоставления ответа потребителю и записи потребителей на приём в центр обслуживания по вопросам:
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	получения контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики на территории деятельности сетевой организации
2	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом консультаций и предоставления ответа потребителю
	Прием показаний приборов учета электрической энергии в случаях, предусмотренных Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442
3	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о бездоговорном и безучетном потреблении электрической энергии, а так же о хищении объектов электросетевого хозяйства сетевой организации
4	4.1. Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о несоответствии качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям. Передача указанных сообщений оперативному персоналу сетевой организации (при необходимости); 4.2. Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением о прекращении передачи электрической энергии. Передача указанных сообщений оперативному персоналу сетевой организации (при необходимости)
5	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом информации о планируемых сроках восстановления передачи электрической энергии, обеспечения соответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям
6	Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей об аварийных ситуациях в электрических сетях, ремонтных и профилактических работах в порядке и сроки установленные договором на услуги по передаче электрической энергии
7	Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей при осуществлении технологического присоединения, оказания услуг по передаче электрической энергии и осуществлении коммерческого учета электрической энергии
8	Осуществление исходящих вызовов для ответа потребителям на обращения, на которые не было возможности предоставить ответ непосредственно при поступлении обращения
9	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю
10	Информационное взаимодействие с оперативным персоналом сетевой организации при поступлении обращений по вопросам несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям, перерывов, прекращения передачи электрической энергии информации аварийных и плановых отключений электроэнергии
11	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания