

ПАСПОРТ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) ПАО «Россети Центр»

«РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИЙ»

КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ: юридическое или физическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, имеющие в собственности или на ином законном основании объекты и системы энергопотребления, присоединенные к электрическим сетям Общества, 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.

РАЗМЕР ПЛАТЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА) И ОСНОВАНИЕ ЕЕ ВЗИМАНИЯ: плата не взимается.

ОСНОВАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):

1. Основанием для обращения в Общество с жалобой (претензией) является нарушение прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе предоставление Обществом услуги ненадлежащего качества.

2. Основанием для обращения в Общество с предложением по улучшению системы обслуживания потребителей является наличие предметных предложений, которые могут повлиять на улучшение системы обслуживания потребителей.

3. Основанием для обращения в Общество за консультацией является потребность в предоставлении консультации или справочной информации по вопросам деятельности сетевой организации.

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):

Обществом рассматриваются все обращения, направленные потребителем, за исключением следующих случаев:

- 1) с уведомлением об этом потребителя:
 - если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
 - 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;
 - если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, и иных охраняемых законом сведений;
- 2) без уведомления потребителя:
 - если текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - если в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):

Результатом рассмотрения запроса о предоставлении консультации (справочной информации) будет являться ответ с запрашиваемой информацией.

Результатом рассмотрения жалобы будет являться:

1) в случае признания жалобы необоснованной – ответ с аргументированными объяснениями отсутствия оснований для удовлетворения жалобы;

2) в случае признания жалобы обоснованной:

– ответ с указанием, какие права или законные интересы потребителя подлежат восстановлению и в каком порядке, а также планируемые сроки реализации корректирующих мер, при условии необходимости их реализации;

– корректирующие меры по факту жалобы, направленные на устранение причин, повлекших возникновение жалобы.

Результатом рассмотрения предложения по улучшению системы обслуживания потребителей будет являться ответ с информацией о принятых решениях о целесообразности и сроках реализации предложенных мероприятий или их нецелесообразности.

ОБЩИЙ СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ (ПРОЦЕССА):

1. Сроки рассмотрения обращений (предоставления ответа), относящихся к компетенции ПАО «Россети Центр», приведены в таблице:

| Способ обращения | Срок рассмотрения, дней, при обращении в форме | | | |
|---|--|-------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | письменной | электронной | устной | по телефону |
| Категория обращения | | | | |
| Жалоба | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Оперативные жалобы по отключениям электрической энергии | 30 | 30 | Во время обращения | Во время обращения |
| Предложение по улучшению системы обслуживания потребителей | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Запрос консультации (справочной информации), в том числе: | 30 | 15 | Во время обращения ¹ | Во время обращения ² |
| Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг | 30 | 1 | Во время обращения ¹ | Во время обращения ² |
| Предоставление информации о статусе рассмотрения жалобы | 30 | 1 | Во время обращения ¹ | Во время обращения ² |

¹ Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней.

² В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения потребителя информация предоставляется в течение 4 часов с момента регистрации обращения.

| Способ обращения Категория обращения | Срок рассмотрения, дней, при обращении в форме | | | |
|--|--|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | письменной | электронной | устной | по телефону |
| Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии | 30 | 15 | Во время обращения ¹ | Во время обращения ² |
| Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей | 30 | 1 | Во время обращения ¹ | Во время обращения 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 | 30 | 15 ¹ | Во время обращения ¹ | Во время обращения ² |

2. Срок рассмотрения обращения (предоставления ответа), не относящегося к компетенции ПАО «Россети Центр», – 5 рабочих дней.

3. Срок исполнения корректирующих мероприятий по жалобе или мероприятий по улучшению системы обслуживания потребителей указывается в ответе, направляемом потребителю по результатам рассмотрения обращения.

СПОСОБ ПОДАЧИ ЗАЯВКИ:

1. Способы подачи жалоб, предложений по улучшению системы обслуживания потребителей и запроса о предоставлении консультации (справочной информации):

– в письменной форме в адрес ПАО «Россети Центр» или его филиала. Адреса указаны на официальном сайте Общества в разделе «Контакты» (<http://www.mrsk-1.ru/ru/contact/common/>);

– в электронной форме на официальном сайте ПАО «Россети Центр» в разделе «Потребителям» (<http://www.mrsk-1.ru/ru/clients/reception/>), в личном кабинете на Портале электросетевых услуг (<https://портал-тп.рф/>);

– по телефону «Горячей линии» энергетиков «Светлая линия 220» 8 800-220-0-220 или 13-50.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ:

Номер Контакт-Центра: 13-50, 8 800-220-0-220

Адрес электронной почты ПАО «Россети Центр»: posta@mrsk-1.ru

Адреса офисов обслуживания потребителей: <http://www.mrsk-1.ru/clients/customer-service/centers/>