

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/>