

# ИНФОРМАЦИЯ\*

## о порядке подачи и сроках рассмотрения обращений потребителей.

1. МУП «Электросеть» (далее: 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.

2. 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) ответ на обращение потребителя, направленное с использованием официального сайта в форме электронного документа, с запросом справочной информации, по вопросам консультации – в течение 15 дней со дня отправления обращения;

в) ответ на жалобу потребителя, направленную с использованием официального сайта в форме электронного документа, – в течение 30 дней со дня отправления обращения (жалобы);

г) 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;

д) 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;

е) 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

---

\*

Основание: «Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций». Утверждены приказом Минэнерго России 15 апреля 2014 г. №186. Зарегистрировано в Минюсте России 18 июня 2014г. №32761. С содержанием документа можно ознакомиться на официальном сайте Минюста России <http://www.minjust.ru>