ПОРЯДОК
подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобы на действия «РОСТЭКЭЛЕКТРОСЕТИ» ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

1. Общие положения

1.1. Сетевая организация обеспечивает рассмотрение обращений потребителей, поступивших в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

1.2. Обращение потребителя, содержащее жалобу на действия (бездействие) Сетевой организации, её работников и (или) на качество оказываемых услуг, подлежит приему, регистрации и рассмотрению независимо от способа подачи.

1.3. При регистрации обращения фиксируются: контактная информация потребителя, дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения. Регистрационный номер сообщается потребителю при подаче обращения в электронной форме и по требованию потребителя — при иных способах подачи.

1.4. Требовать от потребителя документов и действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, не допускается.

2. Способы подачи обращения (жалобы)

Потребитель вправе подать обращение, содержащее жалобу, любым из следующих способов:

а) очно — в офисе обслуживания потребителей на типовом бланке обращения;

б) письменно — почтовым отправлением по адресу: 350080, Россия, г. Краснодар, ул. Бородинская, 150/11, литер Л, офис 21;

в) в форме электронного документа — через интернет-приемную на официальном сайте Сетевой организации https://rostekelectroseti.ru/ с обязательным заполнением контактной информации и указанием предпочтительного способа получения ответа; к обращению можно прикрепить файлы с материалами;

г) через личный кабинет потребителя https://lk.rostekelectroseti.ru/;

д) по телефону горячей линии 8 800 100 00 45. О начале разговора потребителю сообщается о ведении аудиозаписи.

3. Сроки предоставления ответа

3.1. Сроки предоставления ответа по существу обращения:

Способ подачи	**Срок ответа**	**Нормативное основание**
Письменное обращение на бумажном	Не позднее 30 дней со дня регистрации	П. 41 «а» Единых стандартов

носителе (в том числе направленное почтой)	обращения, если иное не предусмотрено законодательством РФ	
Обращение в форме электронного документа через официальный сайт (интернет-приемная, личный кабинет), содержащее жалобу	Не позднее 30 дней со дня отправления обращения	П. 41 «б»; приложение № 5, п. 3 Единых стандартов
Обращение в электронной форме с запросом справочной информации и (или) консультации	Не позднее 15 дней со дня отправления обращения	Приложение № 5, п. 2 Единых стандартов
Устное обращение по телефону	Ответ — непосредственно в момент обращения. При невозможности дать ответ — не позднее 4 часов с момента регистрации обращения	П. 41 «в» Единых стандартов
Жалоба по телефону, факты которой требуют анализа материалов по обращению	Работник оформляет жалобу в форме электронного документа; ответ — не позднее 30 дней со дня регистрации	П. 41 «г» Единых стандартов
Устное обращение в офисе обслуживания потребителей	Ответ — непосредственно при посещении офиса. При невозможности дать ответ либо если факты требуют анализа — работник предлагает направить письменное обращение или оформить его на типовом бланке в офисе; ответ — не позднее 30 дней со дня регистрации	П. 41 «д» Единых стандартов; приложение № 2 к Единым стандартам
Информация о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу	В течение 1 дня со дня запроса через интернет-приемную или личный кабинет	Приложение № 5, п. 8 Единых стандартов

4. Порядок рассмотрения обращения, содержащего жалобу

4.1. Обращение, 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 (корректирующие меры);

в) направлен (предоставлен) ответ потребителю по обращению:

— в случае признания жалобы необоснованной в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований для её 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 указывается планируемый срок их реализации.

5. Случаи, когда рассмотрение обращения не производится

5.1. 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.

5.2. Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

6. Обращения, не относящиеся к компетенции Сетевой организации

6.1. В случае если изложенные в обращении вопросы не относятся к компетенции Сетевой организации, не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения потребитель информируется о невозможности предоставления ответа по существу изложенных вопросов; потребителю сообщается контактная информация организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы.

6.2. Обращение потребителя о предоставлении справочной информации и (или) консультации считается рассмотренным, если потребителю направлен (предоставлен) ответ с запрашиваемой информацией.

7. Возможность обжалования действий Сетевой организации в контролирующие органы

Потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) Сетевой организации, в том числе необоснованный отказ или нарушение сроков, в частности в следующие органы:

а) Федеральная антимонопольная служба и её территориальные органы — по вопросам нарушения стандартов раскрытия информации, навязывания услуг, нарушения правил недискриминационного доступа (ст. 23, 30 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»);

б) орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов (региональная тарифная служба) — по вопросам тарифов и платы за технологическое присоединение;

в) Управление Ростехнадзора — по вопросам технического состояния и эксплуатации объектов электросетевого хозяйства;

г) посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

8. Контактная информация

Горячая линия: 8 800 100 00 45 (разговор записывается, о чём потребитель уведомляется в начале разговора).

Почтовый адрес для письменных обращений: 350080, Россия, г. Краснодар, ул. Бородинская, 150/11, литер Л, офис 21.

Адрес офиса обслуживания потребителей: 350080, Россия, г. Краснодар, ул. Бородинская, 150/11, литер Л, офис 21, режим работы: 9:00-18:00.

Интернет-приемная: https://rostekelectroseti.ru/.

Личный кабинет потребителя: https://lk.rostekelectroseti.ru/.

Адрес электронной почты: rseti@mail.ru.