# **По**рядок подачи и рассмотрения обращений потребителей.

ОА «УСК» обеспечивает прием и регистрацию поступивших обращения потребителей (в письменной, устной форме, с использованием телефонной связи). Поданные на рассмотрения обращения не производятся 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.

Также рассмотрение обращения не производится в случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

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) обращение потребителя, направленное с использованием официального сайта в форме электронного документа, - в следующие сроки:

 - Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы, предоставление ответа потребителю и запись потребителей на прием в офис обслуживания - в течение 15 дней со дня отправления обращения;

- Прием обращений потребителей по вопросам консультации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю - в течение 15 дней со дня отправления обращения;

- Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю - в течение 30 дней со дня отправления обращения;

- Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы - В течение 1 дня со дня отправления обращения в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении;

- Прием через интерактивные электронные формы сообщений о бездоговорном (без учетном) потреблении электрической энергии, хищении объектов электросетевого хозяйства - в течение 1 дня со дня отправления обращения ;

- Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг по Технологическому присоединению - в течение 1 дня со дня отправления обращения;

- Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу - в течение 1 дня со дня отправления обращения;

- Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя - в течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы;

Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания – на постоянной основе;

- Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения - в течение 1 дня;

- 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 дней со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней;

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 потребителя и не позднее 24 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю;

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.

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.