# Паспорт услуги (процесса) «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;

1. 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  Категория обращения | Срок рассмотрения, дней, при обращении в форме | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| письменной | электронной | устной | по телефону |
| 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]](#footnote-1) | Во время обращения[[2]](#footnote-2) |
| Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг | 30 | 1 | Во время обращения1 | Во время обращения2 |
| Предоставление информации о статусе рассмотрения жалобы | 30 | 1 | Во время обращения1 | Во время обращения2 |
| Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии | 30 | 15 | Во время обращения1 | Во время обращения2 |
| Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей | 30 | 1 | Во время обращения1 | Во время обращения2 |
| 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 обращения1 | Во время обращения2 |

1. Срок рассмотрения обращения (предоставления ответа), не относящегося к компетенции ПАО «Россети Центр», − 5 рабочих дней.
2. 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. Рекомендуемая форма для подачи письменной жалобы, предложения по улучшению системы обслуживания потребителей, запроса консультации в приложении.
2. 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, района электрических сетей (РЭС). 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 устной форме в центрах и пунктах обслуживания потребителей. Адреса центров и пунктов обслуживания потребителей на официальном сайте Общества в разделе «Потребителям» (<http://www.mrsk-1.ru/ru/clients/customer-service/centers/>);
* по телефону «прямой линии энергетиков» 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/

1. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней. [↑](#footnote-ref-1)
2. В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения потребителя информация предоставляется в течение 4 часов с момента регистрации обращения. [↑](#footnote-ref-2)