**Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей**

**Уважаемые потребители!**

Если у Вас возникли вопросы, замечания и предложения по деятельности ООО «ПЭС», Вы можете направить нам обращение следующими способами:

- позвонив на телефонный номер горячей линии по вопросам электроснабжения 8-800-333-18-05 (звонок бесплатный);
- по почте на адрес: 400131, г. Волгоград, ул. Донецкая, 16а;
- через электронную почту: prom.elektra.sistem@yandex.ru

 Обращаем Ваше внимание, что 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.

Также 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.

ООО «ПЭС» обязуется предоставить ответы на обращения в сроки предусмотренные  законодательством.

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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей в сети Интернет | Срок исполнения |
| 1 | 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 |
| 2 | Прием обращений потребителей по вопросам консультации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 3 | Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю | В течение 30 дней со дня отправления обращения |
| 4 | 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 |
| 5 | Прием через интерактивные электронные формы сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, хищении объектов электросетевого хозяйства | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 6 | Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг по Технологическому присоединению | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 7 | Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 8 | Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы |
| 9 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | На постоянной основе |
| 10 | 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 |
| 11 | 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 4 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 и сообщает контактную информацию организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы.

**Мы всегда готовы Вам помочь!**