

Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобу на действия сетевой организации, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа.

Настоящий порядок разработан в соответствии с Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных Приказом Минэнерго России от 15.04.2014 г. № 186 (ред. 07.07.2021г.).

Жалоба (претензия)- направленное потребителем услуг в адрес сетевой организации или должностного лица организации, либо контролирующего органа, письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества.

Прием жалоб потребителей в адрес сетевой организации осуществляется следующими способами:

- **через интерактивные электронные формы:** через Интернет приемную, Личный кабинет на официальном сайте ООО «ЭУ» (<https://uralenergia.ru/>), по электронной почте ООО «ЭУ» (info@uralenergia.ru);
- **очное обращение в пункт обслуживания** потребителей ООО «ЭУ» по адресу: Свердловская область, г. Асбест ул. Уральская, 63а;
- **в письменном виде** по почте на адрес: 624266, Свердловская область, г. Асбест, ОПС-6, а/я 31;
- **устно**, позвонив по контактному номеру телефона: 8(34365) 41-340 (диспетчерская служба) круглосуточно, 8(34365) 41-442 (Общий отдел).

Сроки рассмотрения обращений и предоставления ответа в зависимости от способа обращения составляют:

- ответ на обращение потребителей через интерактивные электронные формы (Интернет приемная, Личный кабинет на официальном сайте, эл.почта ООО «ЭУ») направляется потребителю **в течение 30 дней** со дня отправления обращения;
- ответ на письменное обращение потребителя на бумажном носителе направляется потребителю **в течение 30 дней** со дня регистрации обращения сетевой организацией;
- ответ на устное обращение потребителя в пункт обслуживания потребителей ООО «ЭУ» содержащую 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 (Приложение 1). После заполнения и подписания потребителем бланка обращения такое обращение регистрируется. Срок ответа на такое обращение **не должен превышать 30 дней** со дня регистрации обращения.
- обращение потребителя с использованием телефонной связи содержащую 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.

Обращение потребителя, 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 (далее - корректирующие меры);

в) направлен (предоставлен) ответ потребителю по обращению:

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

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.

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.

УТВЕРЖДАЮ:
Главный инженер ООО «ЭУ»
Е.В. Пьянков
« 23 » / 03 2023 г.

Приложение №1
к Порядку подачи и рассмотрения обращений потребителей,
содержащих жалобу на действия сетевой организации

Типовой бланк обращения потребителя, содержащего жалобы на действия сетевой организации

Форма ВЭУ - 306

Директору ООО «ЭУ» Тутову М.В.

от _____

_____ (должность)

_____ (наименование потребителя)

_____ (Ф.И.О)

_____ (Почтовый адрес, эл.адрес для предоставления ответа)

_____ (Контактный телефон)

Жалоба

На _____

Прошу _____

Прилагаемые
документы: _____

Дата _____ Подпись _____ / _____ /

(Расшифровка подписи)