**КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СРОКАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И О СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ**

Согласно Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных Приказом МИНЭНЕРГО РФ от 15.04.2014 г. № 186

|  |
| --- |
| **Способы обслуживания потребителей услуг сетевой организации** |

|  |
| --- |
| Очно при посещении потребителем сетевой организации в офисе или в центре обслуживания в порядке живой очереди |
| Сотрудник отвечают на вопросы потребителя или называют контактную информацию для обращения |

|  |
| --- |
| Заочно путем почтовой связи |
| если поступило письменное обращение |
| Сотрудник дает письменный ответ в сроки, указанные в стандартах облуживания и действующим законодательством РФ |
| Сотрудник отвечают на вопросы потребителя или называют контактную информацию для обращения |

|  |
| --- |
| Очно при посещении сотрудником потребителя по месту нахождения потребителя или его энергопринимающих устройств или приборов учета электроэнергии |
| Сотрудник пребывает для очного обслуживания потребителя в согласованное (не позднее 5 рабочих дней или непосредственно перед выездом) дату и время. Представляется, предъявляет удостоверение и называет цель визита |
| Сотрудник отвечает на вопросы потребителя или дает контактную информацию для обращения. |

|  |
| --- |
| Заочно по телефону |
| 6-16-70, 6-16-62, 6-25-35 по вопросам передачи электрической энергии |
| 6-25-35, 6-10-95 по вопросам коммерческого учета электрической энергии (передачи показаний) |
| 6-22-80 по вопросам технологического присоединения |
| 6-10-95 по вопросам перерывов энергоснабжения и качества электроэнергии |
| Сотрудник дает ответы на вопросы потребителя любо дает контактную информацию для обращения |

|  |
| --- |
| заочно через Интернет посредством посещения потребителем услуг официального сайта сетевой организации <http://ngorset.ru> и (или) личного кабинета потребителя |
| Возможность ознакомления с услугами, оказываемыми сетевой организацией и с раскрываемой информацией. Возможность передачи показаний приборов учета электроэнергии.  Для потребителей граждан с ЭПУ до 15 кВт включительно для бытовых нужд, ИП и ЮЛ с ЭПУ до 15 кВт в производственных целях и ИП и ЮЛ с ЭПУ свыше 15 кВт до 150 кВт включительно возможность подачи документов для заключения договора технологического присоединения и отслеживания этапов обработки заявок, А также для потребителей граждан с ЭПУ до 15 кВт включительно для бытовых нужд возможность получения и оплаты счета через личный кабинет потребителя (по желанию потребителя) |
| Ознакомление потребителя с информацией на сайте, возможность передачи показаний прибора учета и возможность обмена информацией в личном кабинете потребителя (подачи заявки, получения счета, договора, технических условий и отслеживания этапов исполнения процедуры. |

**ПРИЕМ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

|  |
| --- |
| **Согласно Единым стандартам качества обслуживания услуг сетевых организаций Сетевая организация обеспечивает прием и регистрации обращений потребителей с указанием контактной информации, даты и номера регистрации** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **в письменной форме** | **электронной форме** | **устно** | **телефонной форме** |

**СРОКИ ОТВЕТА НА ОБАЩЕНИЯ**

|  |
| --- |
| **письменный ответ в срок 30 дней со дня регистрации, если иное не предусмотрено законодательством РФ** |

|  |
| --- |
| **В сроки, указанные в приложении № 5 к Единым стандартам**  **Ответы по:** |
| **Жалобам 30 дней** |
| **Обращение по вопросам техприсоединения, передачи ээ, коммерческого учета ээ или консультаций 15 дней** |
| **Заявка со всеми необходимыми документами на техприсоединение, допуск прибора учета экслуатацию, установку, замену прибора учета и снятия показаний 1 день** |
| **Регистрация в личном кабинете (предоставление логина и пароля) 1 день** |
| **Прием показаний, статус заявки техприсоедитнение и этапы ее обработки 1 день** |
| **Сообщения о бездоговорном и безучетном потреблении ээ, хищении 1 день** |
| **Предоставление актов о безучетном и бездоговорном потреблении 15 дней** |
| **Предоставление счетов на оплату по техприсоединению 15 дней** |
| **Предоставление причин и сроков ограничения режима потребления ээ и ее возобновления 1 день** |
| **Предоставление параметров качества ээ 15 дней** |

|  |
| --- |
| **непосредственно в момент обращения по телефону либо не позднее 4 часа по контактной информации** |
| **Если обращение содержит жалобу, то она оформляется в электронной форме и ответ 30 дней** |
| **При устном обращении ответ при непосредственном обращении.**  **Если вопрос и документы требуют анализа сотрудника, то ответ в течение 30 дней, если иные сроки не предусмотрены законом** |
| **Если вопрос не относится к компетенции сетевой организации, то дается контактная информация компетентных лиц либо в момент обращения устно, либо не позднее 5 рабочих дней в письменной форме** |