



КАЛИНОВСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ

территориальная сетевая организация

142253, Московская область, Серпуховский район, п. Большевик, ул. Ленина, д.3А, пом.3,

т/ф.: (4967) 705-005 e-mail: kalinovskoe@mail.ru www.kalinovskoe.ru

ИНН 5077019902, КПП 507701001. р/с 40702810705000141646 в БАНК "ВОЗРОЖДЕНИЕ" (ПАО), БИК 044525181

Утверждено
Генеральный директор
ООО «Калиновские электрические сети»



Овчинников А.А.

«10» января 2017г.

ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, СОДЕРЖАЩИХ ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЯ ООО «КАЛИНОВСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ»

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

- позвонив по многоканальному номеру 8-800-234-02-75 (звонок бесплатный)
- через интернет-приемную
- по почте на адрес: 142253, Московская обл., Серпуховский район, пос. Большевик, ул. Ленина, д. 3-А, пом. 3.
- через электронную почту по адресу: kalinovskoe@mail.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 «Калиновские электрические сети» 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:

№	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.