

ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, СОДЕРЖАЩИХ ЖАЛОБУ НА ДЕЙСТВИЯ ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (ТСО) ООО ЭЛТРАНС»

Настоящий порядок разработан в соответствии Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных Приказом Минэнерго России от 15.04.2014 №186

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Территориальная сетевая организация – Общество с ограниченной ответственностью «ЭлТранс» (ТСО), юридический (почтовый) адрес: 241050, г. Брянск, ул. Бежицкая, д.1Б.

Заявитель – юридическое или физическое лицо, а так же индивидуальный предприниматель, направившее в адрес ТСО жалобу (претензию, заявление) на действия (бездействие) ТСО, структурного подразделения или должностного лица ТСО.

Жалоба (претензия, заявление) – письменное или устное обращение потребителя (заявителя), содержащее информацию о нарушении прав или охраняемых законом интересов заявителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества.

СПОСОБЫ ПОДАЧИ ЖАЛОБ

Жалобы на действия ТСО подаются в сетевую организацию следующими способами:

Устно, при обращении в офис обслуживания потребителей: 241050, г. Брянск, ул. Бежицкая, д.1Б. (режим работы: пн-пт: 8³⁰-17³⁰; сб-вс: выходной).

В письменном виде по почте на адрес: 241050, г. Брянск, ул. Бежицкая, д.1Б.

По электронной почте, на адрес: eltrans32@mail.ru.

Устно, позвонив по телефону: 8 (4832) 32-21-91.

Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом заявителя) 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 заявителя) не производится в случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

СРОКИ НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ЖАЛОБЫ

ТСО направляет потребителю ответ по существу на его обращение в следующие сроки:

ответ на письменное обращение заявителя на бумажном носителе - в течение 30 дней со дня регистрации обращения сетевой организацией, в случае если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

ответ обращение заявителя, направленное с использованием официального сайта в форме электронного документа, в течение 30 дней со дня отправления обращения;

ответ на обращение заявителя с использованием телефонной связи предоставляется непосредственно в момент обращения заявителя. В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения, работник ТСО записывает контактную информацию заявителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ заявителю;

если обращение заявителя с использованием телефонной связи содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, работник ТСО, принявший телефонный вызов, оформляет жалобу в форме электронного документа, который регистрируется в установленном порядке. Срок ответа заявителю по такой жалобе не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения;

ответ на устное обращение заявителя в офис ТСО предоставляется непосредственно при посещении офиса. В случае невозможности предоставления ответа на обращение заявителя при осуществлении очного обслуживания, а так же если обращение заявителя содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению заявителя, работник ТСО должен предложить заявителю направить в ТСО письменное обращение или оформить обращение в офисе обслуживания на типовом бланке. После заполнения и подписания заявителем 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 заявителя вопросы не относятся к компетенции ТСО, работник ТСО не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения, информирует заявителя о невозможности предоставления ему ответа по существу.