

- **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 Едиными стандартами качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных Приказом Минэнерго России от 15.04.2014 №186

#### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Сетевая организация – Муниципальное унитарное предприятие «Таганрогэнерго»,  
юридический адрес: 347923, г. Таганрог, ул. Инструментальная № 23/2;  
почтовый адрес: 347904, г. Таганрог, ул. Свободы № 20

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

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 сетевой организации подаются в сетевую организацию следующими способами:

- Устно, при обращении в офис обслуживания потребителей
- В письменном виде по почте на адрес: 347904, г. Таганрог, ул. Свободы № 20
- Путем обращения в интернет-приемную
- По электронной почте, на адрес [taganrogenergo@mail.ru](mailto:taganrogenergo@mail.ru)

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

Сетевая организация 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 сетевой организации записывает контактную информацию заявителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ заявителю;
- ответ на устное обращение заявителя в офис обслуживания потребителей предоставляется непосредственно при посещении офиса. В случае невозможности предоставления ответа на обращение заявителя при осуществлении очного обслуживания, а также если обращение заявителя содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе,

требуют анализа материалов по обращению заявителя, работник сетевой организации должен предложить заявителю направить в сетевую организацию 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 сетевой организации, работник сетевой организации не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения, информирует заявителя о невозможности предоставления ему ответа по существу.