**Информация о порядке подачи и сроках рассмотрения обращений потребителей, порядок работы личного кабинета**

**Введение**

Общество с ограниченной ответственностью «СОЮЗ» - поставщик услуг по передаче электроэнергии и технологическому присоединению к электросетям в Удмуртской Республике.

Основными целями и задачамиООО «СОЮЗ» являются:

 - обеспечение надёжного и бесперебойного энергоснабжения потребителей и соблюдение стандартов надёжности и качества в соответствии с мировыми стандартами;

- обеспечение доступности энергетической инфраструктуры для удовлетворения потребностей общества и экономики в регионах присутствия;

- социальная ответственность и клиентоориентированность, обеспечение высокого уровня сервиса для потребителей при оказании услуг;

- обеспечение высокого уровня корпоративного управления, информационной открытости и прозрачности с целью повышения инвестиционной привлекательности Общества для акционеров и инвесторов;

- защита окружающей среды, достижение экологической безопасности производственной деятельности.

**Право на свободный доступ к информации Общества**

ООО «СОЮЗ» предлагает потребителям услуг возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя услуг.

Каналы связи, по которым потребители могут получить информацию об Обществе:

Личный кабинет потребителя на официальном сайте Общества ([soyuz\_glazov.ru](http://svetoch-tso.ru)). Удобный интерактивный сервис, обеспечивающий потребителю возможность получить удаленный доступ к услугам Компании. Персональный сервис «Личный кабинет» обеспечивает следующие виды услуг для потребителей:

- подача заявки на технологическое присоединение и контроль выполнения мероприятий по заявке;

- подача заявки на восстановление ранее выданных или новых технических условий;

- подача заявки по приборам учета (включая проверку, замену, монтаж, снятие показаний, допуск в эксплуатацию приборов учета);

- передача показаний прибора учета;

- просмотр истории переданных показаний;

- получение информации по статистике потребления электрической энергии.

Пункт обслуживания потребителей (перечень адресов офисов обслуживания потребителей и пунктов по работе с потребителями представлен на официальном сайте Общества ([soyuz\_glazov.ru](http://svetoch-tso.ru)). При обращении в офис обслуживания потребитель услуг может получить консультации по всем вопросам, касающимся деятельности филиалов Общества: технологического присоединения к электрическим сетям, передачи и коммерческого учета электрической энергии, дополнительным услугам и т.д. Потребителю разъяснят порядок действий при получении услуги, окажут консультационную помощь по заполнению необходимых документов. При заполнении заявок (заявлений) на оказание услуг потребитель может воспользоваться образцами заполненных документов, расположенными на информационных стендах, стойках.

Воспользовавшись услугами почтовой связи, потребитель услуг может направить обращение, предложение по повышению качества обслуживания или жалобу в адрес компании:

- 427622, Удмуртская Республика, г. Глазов, а/я 225.

Номер телефона для получения информации в рамках заочного обслуживания:

8-800-100-3250.

**Право на получение услуг**

Компания оказывает услуги по следующим направлениям деятельности:

- услуги по передаче электрической энергии;

- услуги по технологическому присоединению;

- дополнительные услуги, предоставляемые компанией.

Услуги по передаче электрической энергии:

Взаимоотношения между ООО «СОЮЗ» и потребителями услуг осуществляются в соответствии с Постановлением Правительства № 861 от 27.12.2004 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг…».

В соответствии с п. 18 Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии лицо, которое намерено заключить договор, направляет в сетевую организацию заявление, а также документы, необходимые для заключения договора.

После подачи заявки в 30- дневный срок заявителю направляется оферта договора. В случае наличия разногласий срок для их урегулирования 10 дней.

Порядок оказания услуг по передаче электрической энергии, их оплаты, определяется договором на оказание услуг по передаче электрической энергии и мощности. Размер указанной платы устанавливается в соответствии с методическими указаниями, утверждаемыми федеральным органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов.

Услуги по технологическому присоединению:

Порядок технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) заявителей к распределительным электрическим сетям филиала Общества устанавливается в соответствии с нормативными правовыми актами, в том числе Правилами технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии, объектов по производству электрической энергии, а также объектов электросетевого хозяйства, принадлежащих сетевым организациям и иным лицам, к электрическим сетям (Постановление Правительства № 861 от 27.12.2004).

Правилами установлена следующая процедура технологического присоединения:

Подача заявки юридическим или физическим лицом. Потребитель может подать заявку на технологическое присоединение с необходимым пакетом документов для заключения договора по одному из следующих каналов коммуникаций:

- почтой;

- через Личный кабинет на сайте Общества;

- в офисе Общества;

Заключение договора;

Выполнение сторонами договора мероприятий, предусмотренных договором;

Получение разрешения органа федерального государственного энергетического надзора на допуск к эксплуатации объектов заявителя (в случаях, определенных Правилами);

Осуществление сетевой организацией фактического присоединения объектов заявителя к электрическим сетям;

Фактический прием (подача) напряжения и мощности;

Составление акта об осуществлении технологического присоединения, акта разграничения границ балансовой принадлежности, акта разграничения эксплуатационной ответственности сторон, а также акта согласования технологической и (или) аварийной брони (в случаях, определенных Правилами).

Перечень дополнительных услуг представлен на официальном сайте Общества ([soyuz\_glazov.ru](http://svetoch-tso.ru)).

Для получения услуги Вам необходимо подать заявку и заключить договор с ООО «СОЮЗ».

Порядок оказания услуги определяется условиями заключенного договора.

**Право на недискриминационный доступ к услугам по технологическому присоединению**

ООО «СОЮЗ» оказывает следующий перечень услуг по технологическому присоединению:

- технологическое присоединение впервые вводимых в эксплуатацию энергопринимающих устройств;

- технологическое присоединение с увеличением мощности энергопринимающих устройств;

- перераспределение максимальной мощности;

- переоформление максимальной мощности;

- подтверждение максимальной мощности;

- технологическое присоединение ранее присоединенных энергопринимающих устройств с изменением точки присоединения;

- присоединение объектов электросетевого хозяйства.

**Право на доступность**

В своей работе ООО «СОЮЗ» руководствуется принципом территориальной доступности и создания комфортных условий очного сервиса компании. Расположение офисов обслуживания потребителей обеспечивает покрытие зоны ответственности Общества. Обслуживание потребителей осуществляется в офисе обслуживания потребителей вне зависимости от места расположения энергопринимающих устройств потребителя.

Для обеспечения доступности и оперативности заочного и электронного (интерактивного) обслуживания ООО «СОЮЗ» обеспечивает круглосуточный доступ к электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» для этого организован удобный и скоростной доступ к интерактивным сервисам «Личный кабинет».

**Право на уважение**

Потребитель услуг имеет право на вежливое, внимательное обращение со стороны сотрудников Компании, а также на уважение достоинства, независимо от уровня образования, пола, национальности, общественного положения, религиозных убеждений.

**Право на качественное обслуживание и соблюдение сроков**

Очное обслуживание потребителей в офисе обслуживания потребителей ведется в порядке живой очереди.

Таблица 1. Перечень услуг (процессов) очного обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Перечень услуг (процессов) очного обслуживания  | Сроки |
| 1 | Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, предварительная проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов: | За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении |
| 1.1 | прием жалобы потребителя в письменной форме |  |
| 1.2 | прием заявки/заявления на оказание услуг в письменной форме, в том числе: |  |
| 1.2.1 | заявки на технологическое присоединение |  |
| 1.2.2 | обращения потребителя о продлении срока действия ранее выданных технических условий |  |
| 1.2.3 | заявления о восстановлении ранее выданных технических условий, утрата которых наступила в связи с ликвидацией, реорганизацией, прекращением деятельности прежнего владельца (заявителя), продажей объектов и по иным причинам |  |
| 1.2.4 | уведомления о заключении соглашения о перераспределении присоединенной мощности |  |
| 1.2.5 | заявления на заключении договора об оказании услуг по передаче электрической энергии |  |
| 1.2.6 | запроса о согласовании места установки прибора учета, схемы подключения прибора учета и иных компонентов измерительных комплексов и систем учета, а также метрологических характеристик прибора учета |  |
| 1.2.7 | заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета |  |
| 1.2.8 | заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета |  |
| 1.2.9 | заявления на оборудование точки поставки прибора учета |  |
| 1.2.10 | заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета |  |
| 1.3 | прием сообщений о бездоговорном (безучетном)потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства |  |
| 2 | Прием показаний приборов учета электрической энергии | За одно посещение |
| 3 | Предоставление справочной информации о деятельности компании по вопросам оказания услуг, в том числе предоставление типовых форм документов | За одно посещение |
| 4 | Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации | За одно посещение. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней |
| 5 | Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу | за одно посещение |
| 6 | Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг, документов по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии | за одно посещение |
| 7 | Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства. | за одно посещение. При отсутствии информации у сотрудника на момент посещения, сотрудник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то сотрудник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение по форме электронного документа или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течение 30 дней |
| 8 | Прием квитанций об оплате  | за одно посещение |
| 9 | Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя | за одно посещение |

Таблица 2. Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи | Сроки |
| 1 | Прием и обработка входящих вызовов, отслеживание исполнения процедуры технологического присоединения и т.д. | при телефонном вызове потребителя |
| 2 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и консультаций:* осуществления технологического присоединения;
* оказания услуг по передаче электрической энергии;
* оказания услуг по коммерческому учету электрической энергии;
* организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей
 | при телефонном вызове потребителя.При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом |
| 3 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением: - о показаниях приборов учета электрической энергии;* о бездоговорном и безучетном потреблении электрической энергии, а также о хищении объектов электросетевого хозяйства сетевой организации;
* о несоответствии качества электрической энергии;
* о прекращении передачи электрической энергии;
* о планируемых сроках восстановления передачи электрической энергии, по вопросам обеспечения соответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям
 | при телефонном вызове потребителя |
| 4 | Осуществление исходящих вызовов для ответа потребителям на обращения, на которые не было возможности предоставить ответ непосредственно при поступлении обращения | не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом или по факту наступления инициирующего события |
| 5 | Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей об аварийных ситуациях в электрических сетях, ремонтных и профилактических работах |  в сроки, предусмотренные законодательством |
| 6 | Осуществление исходящих вызовов для уведомления потребителей при осуществлении технологического присоединения, коммерческого учета электрической энергии | в сроки, предусмотренные договором |
| 7 | Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю | при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу, и изложенные факты требуют анализа материалов, то оператор предлагает направить в сетевую организацию обращение в письменной форме или по форме электронного документа |

На сайте ООО «СОЮЗ» ([soyuz\_glazov.ru](http://svetoch-tso.ru)) клиент может получить всю необходимую информацию об оказываемых услугах: технологическом присоединении к электрическим сетям, коммерческом учете и услуге по передаче электрической энергии, дополнительных услугах, оказываемых Обществом. Указана подробная информация об инфраструктуре очного обслуживания: адреса и телефоны офисов обслуживания потребителей, график работы, маршруты движения от ближайших остановок общественного транспорта до офисов обслуживания потребителей.

Личный кабинет потребителя представляет совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии, учету электрической энергии, дополнительным услугам и прочим вопросам.

Доступ к Личному кабинету потребителя осуществляется после ввода потребителем своих идентификационных данных: имени (логина) и пароля.

Таблица 5. Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством Интернета

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет | Срок исполнения |
| 1 | Прием обращений потребителей с запросом справочной информации по вопросам:* осуществления технологического присоединения;
* оказания услуг по передаче электрической энергии;
* организации учета электрической энергии;
* обслуживания потребителей;
* контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики
 | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 2 | Прием обращений потребителей по вопросам консультации 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 том числе:- на технологическое присоединение к электрическим сетям;- о необходимости снятия показаний существующего прибора учета;- на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета;- на оборудование точки поставки приборами учета;- на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета | В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении |
| 5 | Прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства через интерактивные электронные формы | В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения |
| 6 | Прием показаний приборов учета электрической энергии  | В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения |
| 7 | Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг | В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения |
| 8 | Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу | В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения |
| 9 | Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 10 | Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в «Личный кабинет потребителя» | В течение 1 рабочего дня со дня заполнения регистрационной формы  |
| 11 | Удаленный доступ к показаниям прибора учета по точкам учета электроэнергии потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных) | При запросе |
| 12 | Предоставление счета на оплату услуг по технологическому присоединению по обращению для физических лиц, максимальная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых составляет до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств) | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 13 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | На постоянной основе |
| 14 | 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 рабочего дня со дня отправления обращения |
| 15 | 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 |

Потребители услуг имеют право на своевременное выполнение мероприятий по технологическому присоединению в соответствии с законодательством РФ.

**Право на выражение мнения и обжалование противоправных действий**

Потребитель услуг имеет право направить свое мнение в форме благодарности, жалобы или предложения по повышению качества обслуживания и услуг с помощью любых каналов связи, включая клиентские ящики, книги отзывов и предложений, интерактивные сервисы.

Также потребитель услуг имеет право направить обращение о ненадлежащем качестве услуг и обслуживании в Территориальные органы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Ростехнадзор, органы власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов, органы исполнительной власти субъектов РФ и местного самоуправления.

**Право на конфиденциальность**

Защита персональных данных потребителей услуг осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В компании разработан и введен в действие организационно-распорядительный документ «Положение о порядке обработки персональных данных в ООО «СОЮЗ».

Положение определяет порядок обработки персональных данных, обеспечение защиты прав и свобод граждан Российской Федерации при обработке их персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, а также установление ответственности должностных лиц, имеющих доступ к персональным данным за невыполнение требований норм, регулирующих обработку и защиту персональных данных.

С условиями данного положения Потребитель услуг может ознакомиться в Офисе обслуживания потребителей.