|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| ***Открытое акционерное общество***  LOGO |

**Порядок рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов).**

**2013 год**

**г. Екатеринбург**

* 1. **Общие положения.**

Основной целью рассмотрения обращений (претензий, жалоб и запросов) потребителей является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения потребителей в ОАО «Екатеринбурэнергосбыт».

Устранение таких нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений руководителями и специалистами ОАО «Екатеринбурэнергосбыт», основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа обращений (претензий, жалоб, запросов), их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа претензии, жалобы, запроса с нормами законодательства РФ, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующей претензии, запроса или жалобы).

* 1. **Предъявление обращений (претензий, жалоб, запросов).**

Потребители имеют право обратиться с претензией (жалобой, запросом) лично или направить письменное обращение.

ОАО «Екатеринбургэнергосбыт» принимает обращения по почте, в электронном виде через официальный интернет сайт ОАО «Екатеринбургэнергосбыт» (<http://www.eens.ru/>), а также в офисах, расположенных по адресам:

- 620141, г. Екатеринбург, ул. Сурикова, 48;

- 620017, г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 17а.

При подаче обращения лично в офисе организации, на втором экземпляре обращения ставится отметка о приеме.

Жалобы и претензии на качество электроснабжения могут передаваться потребителями любым из удобных способов, указанных в соответствующем разделе сайта ОАО «Екатеринбургэнергосбыт».

* 1. Письменные обращения оформляются в произвольной форме и подписываются потребителем или его уполномоченным представителем в двух экземплярах.

Обращение потребителя должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается обращение (претензия, жалоба, запрос) его место жительства или регистрации;

- суть запроса или обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в претензии (жалобе) указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых потребитель считает, что нарушены его права и законные интересы, требования, а также иные сведения, которые потребитель считает необходимым сообщить.

К претензии могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в претензии обстоятельства. В таком случае в претензии приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения претензии (жалобы), отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

* 1. Действия по заявлению потребителя не производятся, о чем он по возможности информируется, в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес сотрудника компании;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну;

- если в письменном обращении не указаны контактные данные.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении претензии (жалобы) направляется заявителю не позднее 5 рабочих дней с момента ее получения.

* 1. Обращения подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в ОАО «Екатеринбургэнергосбыт». Отказ в приеме обращений не допускается, кроме случаев, указанных в настоящем Порядке.

1. **Процедура рассмотрения обращений потребителей.**
   1. Под процедурой рассмотрения обращений потребителей понимается порядок действий, в рамках которого специалист ОАО «Екатеринбургэнергосбыт» осуществляет следующее:

- анализирует обращение;

- использует компетентные источники информации и дополнительные сведения для полноценного исполнения запроса или ответа на претензию, жалобу;

- составляет ответ на обращение в письменной форме.

* 1. Если к обращению потребителя не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы запрашиваются у потребителя любым удобным способом, с указанием срока предоставления.

В случае неполучении затребованных документов в указанный срок обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

* 1. Специалист ОАО «Екатеринбургэнергосбыт» обязан рассмотреть обращение потребителя в срок не превышающий 20 (Двадцать) рабочих дней, если иной срок не установлен действующим законодательством и дать письменный мотивированный ответ. При рассмотрении обращений, связанных с качеством электроснабжения потребителю направляется в течение 3 (трёх) рабочих дней предварительный ответ о принятии обращения в работу. После сбора специалистами ОАО «Екатеринбургэнергосбыт» дополнительной информации от сетевых организаций по вопросам, указанным в обращении, потребителю направляется письменный мотивированный ответ.
  2. Повторное обращение может быть оставлено без рассмотрения, если оно не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.
  3. Письменный ответ потребителю о результатах рассмотрения обращения должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный потребителем довод, ФИО и телефон исполнителя, подписан уполномоченным должностным лицом.
  4. Каждому письменному ответу присваивается регистрационный номер и ставится дата.

Передача потребителю ответа на поступившее обращение (претензию, жалобу или запрос) производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении (претензии, жалобе или запросе) потребителя или путем вручения лично в руки при явке потребителя в ОАО «Екатеринбургэнергосбыт».