



## **ООО «Сетевая компания»**

Юридический/почтовый адрес: 426035 УР, г.Ижевск, ул.8 Марта, д.16, офис 505А

Сайт : [www.tso-sk.ru](http://www.tso-sk.ru), e-mail: [tso\\_sk@mail.ru](mailto:tso_sk@mail.ru), тел.: +7 (3412) 222-911

ИНН 1840083420, ОГРН 1181832022602,

Банк: Удмуртское отделение №8618 ПАО "Сбербанк",

БИК: 049401601, к/с: 30101.810.4.00000000601, р/с: 40702810068000019968

### **ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.**

#### **Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобу на действия сетевой организации, с указанием сроков рассмотрения обращений и предоставления ответа.**

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

- позвонив в приемную по номеру +7 (3412) 222-911;
- через личный кабинет на сайте <https://tso-sk.ru/>;
- по почте на адрес: 426035, г. Ижевск, ул. 8 Марта, д.16 , пом. 505а (5 этаж);
- через электронную почту – e-mail: [tso\\_sk@mail.ru](mailto:tso_sk@mail.ru).

**Жалоба (претензия)** - направленная потребителем услуг в адрес сетевой организации или должностного лица организации, либо контролирующего органа, письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя или его представителя (гарантирующего поставщика, энергосбытовой организации и пр.), в том числе о предоставлении услуги ненадлежащего качества.

**Прием жалоб потребителей** через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю осуществляется через официальный сайт организации, Личный кабинет потребителя, электронную почту в течение 30 дней со дня получения обращения. Также личный прием жалоб возможен в приемной офиса сетевой организации и по почте на адрес сетевой организации.

**Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения**, содержащего жалобу, осуществляется через Личный кабинет потребителя или электронной почты в течение 1 дня со дня отправления обращения.

**Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным сетевой организацией, если:**

- а) установлена обоснованность (необоснованность) обращения о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;
- б) в случае необходимости по обоснованным жалобам определены мероприятия, направленные на восстановление нарушенных прав или охраняемых законом интересов потребителя;
- в) направлен (предоставлен) ответ потребителю по обращению:

в случае признания жалобы необоснованной в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований для ее удовлетворения;

в случае признания жалобы обоснованной в ответе потребителю указываются, какие права или законные интересы потребителя подлежат восстановлению и в каком порядке. Если по жалобе необходима реализация корректирующих мер, в ответе потребителю указывается планируемый срок их реализации.

**Случаи, при которых поступившее обращение не фиксируется как жалоба:**

- повторное обращение, по которому потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращение, подлежащее или находящееся на рассмотрении в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращение по спорам в рамках оказания услуг по передаче электрической энергии с промышленными предприятиями и субъектами розничного рынка электрической энергии.

К жалобам по прекращению передачи электрической энергии не относятся обращения потребителей с сообщением (уведомлением) сетевой организации о прекращении передачи электрической энергии.

**Жалобы на прекращение передачи электрической энергии при ограничениях режима потребления электрической энергии не относятся к обоснованным в случаях:**

- плановые ограничения режима потребления электрической энергии в отношении потребителей услуг в случае проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации, к которым присоединены энергопринимающие устройства потребителя, либо необходимость проведения ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства смежных сетевых организаций (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства);
- нарушение своих обязательств потребителем;
- возникновение (угроза возникновения) аварийных электроэнергетических режимов;
- выявление факта ненадлежащего технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителя к объектам электросетевого хозяйства;
- прекращение обязательств по оказанию услуг по передаче электрической энергии в отношении энергопринимающих устройств потребителя по договору оказания услуг по передаче электрической энергии.

Директор ООО «Сетевая компания»

Б. П. Созыкин