Порядок подачи и рассмотрения обращений потребителей, содержащих жалобу на действия сетевой организации

Общие положения.

1. Сетевая организация обеспечивает рассмотрение обращений потребителей в установленные действующим законодательством сроки.

По тексту настоящего документа под выражением «Сетевая организация» понимается ООО «АВК».

Порядок подачи обращения.

1. Сетевая организация при рассмотрении обращений потребителей обеспечивает прием и регистрацию поступившего в адрес сетевой организации обращения потребителя (в письменной, электронной, устной форме, с использованием телефонной связи).
2. При регистрации обращения фиксируется контактная информация потребителя, дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения.

Порядок рассмотрения обращения.

1. Сетевая организация направляет потребителю ответ по существу на его обращение в следующие сроки:

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

b. обращение потребителя, направленное с использованием официального сайта в форме электронного документа – в течение 30 дней со дня отправления обращения;

c. ответ на обращение потребителя с использованием телефонной связи предоставляется непосредственно в момент обращения потребителя. В случае невозможности предоставить ответ в момент обращения потребителя работник сетевой организации записывает контактную информацию потребителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю;

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

e. ответ на устное обращение потребителя в офис обслуживания потребителей предоставляется непосредственно при посещении потребителем

офиса. В случае невозможности предоставления ответа на обращение потребителя при осуществлении очного обслуживания потребителя, а также если обращение потребителя содержит жалобу и факты, изложенные в такой жалобе, требуют анализа материалов по обращению потребителя, работник сетевой организации должен предложить потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение или оформить обращение в офисе обслуживания на типовом бланке (Приложение №1 к данному Порядку). После заполнения и подписания потребителем бланка обращения такое обращение регистрируется. Срок ответа на такое обращение не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

2. Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным сетевой организацией, если:

a. установлена обоснованность (необоснованность) заявления о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя, в том числе о предоставлении услуг ненадлежащего качества;

b. в случае необходимости по обоснованным жалобам определены мероприятия, направленные на восстановление нарушенных прав или охраняемых законом интересов потребителя (далее – корректирующие меры);

c. 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.

3. Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

a. если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;

b. 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;

c. если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну или иную охраняемую законом тайну.

4. Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.

Приложение №1
к Порядку подачи и рассмотрения обращений потребителей,
содержащих жалобу на действия сетевой организации

Типовой бланк обращения потребителя, содержащего жалобы на действия сетевой организации

Генеральному директору ООО «АВК»

_____

_____

от _____
должность

_____
наименование потребителя

_____
Ф.И.О.

_____

_____
Почтовый адрес для предоставления ответа

_____

_____
Телефон

Жалоба

На _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Прошу _____

_____

_____

_____

_____

_____

Документы для рассмотрения прилагаются (при наличии):

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Дата _____ Подпись _____ / _____/
расшифровка подписи