

## **ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ООО «МеталлЭнергоРесурс»**

Руководствуясь Приказом Минэнерго России № 186 от 15.04.2014 «О единых стандартах обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций», ТСО ООО «МеталлЭнергоРесурс» берет на себя следующие обязательства.

1. Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки.

2. Компания обеспечивает прием и регистрацию обращения потребителя, поступившего:

- в письменной форме – на адрес: 344116, г. Ростов-на-Дону, пр. Буденовский, 112;
- в электронной форме – на официальный сайт: [www.metenres.ru](http://www.metenres.ru) или на электронную почту: [info@metenres.ru](mailto:info@metenres.ru) .
- посредством телефонной связи – по телефонам: (863) 290-33-09;
- в устной форме – в пункте обслуживания потребителей по адресу: 344116, г. Ростов-на-Дону, пр. Буденовский, 112.

Информация о возможности подачи обращения размещена на официальном сайте ООО «МеталлЭнергоРесурс» - [www.metenres.ru](http://www.metenres.ru).

3. При регистрации обращения фиксируется дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения, контактная информация потребителя в объеме, необходимом для рассмотрения обращения организацией:

- Фамилия, имя, отчество заявителя;
- Почтовый адрес заявителя;
- Контактный телефон заявителя, адрес электронной почты.

4. ООО «МеталлЭнергоРесурс» готовит и направляет (предоставляет) потребителю ответ по существу обращения в следующие сроки:

а) ответ на письменное обращение потребителя – в течение 30 дней с даты регистрации обращения организацией, в случае если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

б) ответ на обращение, направленное в форме электронного документа через официальный сайт не позднее – 30 дней с даты регистрации обращения организацией, в случае если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

в) ответ на обращение потребителя посредством телефонной связи предоставляется непосредственно при телефонном вызове потребителя. При отсутствии необходимой информации по обращению потребителя сотрудник записывает контактные данные потребителя и не позднее 4 часов с момента регистрации обращения предоставляет ответ потребителю;

г) ответ на обращение потребителя посредством телефонной связи, которое содержит жалобу и факты, требующие анализа материалов по обращению – в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения;

д) ответ на устное обращение потребителя в пункт обслуживания потребителей осуществляется непосредственно при посещении пункта. При отсутствии необходимой информации по обращению у сотрудника, осуществляющего очный прием потребителя, а также, если обращение потребителя содержит жалобу и факты, изложенные потребителем, требуют анализа материалов по обращению, сотрудник предлагает потребителю направить в организацию письменное обращение или оформить обращение на типовом бланке в пункте обслуживания. После заполнения и подписания потребителем бланка обращения, обращение регистрируется. Срок предоставления информации – не позднее 30 дней с даты регистрации обращения.

7. В случае если поставленные в обращении потребителем вопросы не входят в компетенцию ООО «МеталлЭнергоРесурс», сотрудник организации не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения информирует потребителя о невозможности предоставления ему информации по существу поставленных им вопросов с указанием контактной информации организаций, в компетенцию которых входят поставленные им вопросы.

8. Обращение потребителя, содержащее запрос справочной информации и (или) консультации, считается рассмотренным, если потребителю направлен (предоставлен) ответ с информацией по поставленным в обращении вопросам.

9. Обращение потребителя, содержащее жалобу, считается рассмотренным ООО «МеталлЭнергоРесурс», если:

а) установлена обоснованность/необоснованность заявления о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя услуг, 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, не подлежащей удовлетворению (необоснованной) в ответе предоставляются аргументированные разъяснения в отношении отсутствия оснований 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.

10. Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) 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 направляемыми 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, и иных охраняемых законом сведений.

11. 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.