

Декларация прав потребителей ПАО «Россети Северо-Запад»

Санкт-Петербург

2022

Декларация прав потребителей услуг ПАО «Россети Северо-Запад» основана на положениях Политики взаимодействия с обществом, потребителями и органами власти ПАО «Россети» и Стандартов качества обслуживания потребителей услуг ПАО «Россети Северо-Запад».

# Общая характеристика ПАО «Россети Северо-Запад»

ПАО «Россети Северо-Запад» входит в группу компаний ПАО «Россети» и управляет комплексом распределительных электрических сетей и обеспечивает энергоснабжение потребителей на территории Северо-Западного Федерального округа: Архангельской, Вологодской, Мурманской, Псковской, Новгородской областей, Республик Карелия и Коми.

Территория обслуживания компании - 1,4 млн кв. км с населением около 5,8 млн человек. Общая протяженность воздушных и кабельных линий электропередачи составляет 177,8 тыс. км. Количество подстанций 35 кВ и выше, состоящих на балансе, – 1 180 шт., установленная мощность силовых трансформаторов подстанций составляет 19,52 тыс. МВА.

ПАО «Россети Северо-Запад» действует как единая операционная компания, в ее состав входят семь филиалов –Архангельский, Вологодский, Карельский, Мурманский, филиал в республике Коми, Новгородский и Псковский филиалы.

Численность персонала компании составляет 15 тысяч человек. Одним из приоритетов деятельности компании является постоянное повышение качества и доступности оказываемых услуг, понимая качество как соблюдение технических требований при обеспечении передачи электроэнергии, а также поддержании высокого уровня обслуживания потребителей.

С целью обеспечения доступности оказываемых услуг и высокого уровня обслуживания ПАО «Россети Северо-Запад» гарантирует соблюдение прав и интересов потребителей услуг.

# Право на свободный доступ к информации ПАО «Россети Северо-Запад»

В целях оперативного взаимодействия с потребителями услуг в ПАО

«Россети Северо-Запад» реализованы следующие каналы связи:

* Единый портал электросетевых услуг Портал ТП.рф <https://портал-тп.рф> .
* Портал Светлая страна <https://светлаястрана.рф> .
* Интернет-приемная на официальном сайте ПАО «Россети Северо-Запад».
* Офисы очного обслуживания потребителей услуг.
* Единый телефон «Горячей линии» ПАО «Россети Северо-Запад»: 8-800- 220-0-220.
* Электронная почта ПАО «Россети Северо-Запад»: post@mrsksevzap.ru.
* Личный прием руководителями структурных подразделений.
* Официальные аккаунты в социальных сетях в сети Интернет (@mrsksevzap).
* Почтовые сообщения принимаются:
* в офисах очного обслуживания
* в исполнительном аппарате ПАО «Россети Северо-Запад» по адресу: 196247, г. Санкт-Петербург, пл. Конституции, д.2. лит.А, пом.16Н
* в аппаратах управления филиалов ПАО «Россети Северо-Запад».

С помощью этих каналов связи потребители услуг имеют возможность получить информацию по вопросам:

* осуществления технологического присоединения;
* оказания услуг по передаче электрической энергии;
* организации учета электрической энергии;
* организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей, записи на очный прием, а также пользования интерактивными сервисами сетевой организации в сети Интернет;
* несоответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям;
* перерывов в передаче электрической энергии, прекращения или ограничения режима передачи электрической энергии;
* оказания дополнительных платных услуг.

# Право на получение услуг

ПАО Россети Северо-Запад» оказывает следующие виды услуг:

* услуги по передаче электрической энергии;
* услуги по технологическому присоединению;
* услуги по организации коммерческого учета электрической энергии;
* иные услуги, предоставляемые в соответствии с Уставом Общества.

Паспорта услуг (процессов), содержащие детальное описание основных видов услуг, условий и порядка их получения, размещены на сайте ПАО «Россети Северо-Запад» в разделе «Раскрытие информации» и во всех офисах обслуживания.

# Право на недискриминационный доступ к услугам по технологическому присоединению

ПАО «Россети Северо-Запад» выполняет в отношении любого обратившегося к ней лица мероприятия по технологическому присоединению при условии соблюдения им Правил 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, утвержденных Постановлением Правительства РФ №861 от 27.12.2004г.

По технологическому присоединению ПАО «Россети Северо-Запад» предоставляет следующий перечень услуг:

* 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 в случае изменения точки присоединения, категории надежности энергоснабжения, вида производственной деятельности, не влекущего пересмотр величины максимальной мощности, но изменяющего схему внешнего электроснабжения;
* технологическое присоединение объектов по производству электрической энергии;
* технологическое присоединение объектов электросетевого хозяйства.

Заявка на технологическое присоединение может быть подана заявителем по одному из следующих каналов:

* на портале электросетевых услуг Портал ТП.рф;
* в офисе обслуживания ПАО «Россети Северо-Запад»;
* по почте.

Паспорта услуг (процессов), содержащие детальное описание видов услуг по технологическому присоединению, условий и порядка их получения, размещены в Интернет-приемной сайта ПАО «Россети Северо-Запад» в разделе

«Технологическое присоединение» и во всех офисах очного обслуживания потребителей услуг.

# Право на доступность

Расположение офисов обслуживания потребителей услуг обеспечивает покрытие зоны ответственности ПАО «Россети Северо-Запад» и доступность обслуживания потребителей услуг.

Обслуживание потребителей услуг осуществляется в любом офисе обслуживания потребителей вне зависимости от места расположения энергопринимающих устройств потребителя на территории эксплуатационной ответственности ПАО «Россети Северо-Запад».

Доступ к телефонному и интерактивному обслуживанию обеспечен в круглосуточном режиме.

# Право на уважение

Основным требованием при организации взаимодействия сотрудников ПАО «Россети Северо-Запад» с потребителями услуг является соблюдение предупредительности, тактичности, вежливости, доброжелательности и спокойствия.

Потребители услуг ПАО «Россети Северо-Запад» имеют право на вежливое, внимательное обращение, а также на уважение достоинства, независимо от уровня образования, пола, национальности, общественного положения, религиозных убеждений.

# Право на качественное обслуживание и соблюдение сроков

В ПАО «Россети Северо-Запад» реализованы сервисы очного и заочного обслуживания, направленные на качественное и комфортное обслуживание потребителей:

* очный прием потребителей услуг в офисах обслуживания;
* интерактивное обслуживание посредством Интернет-приемной официального сайта Общества, Портала ТП.рф и Портала «Светлая страна» ;
* заочное обслуживание посредством телефонной связи.

ПАО «Россети Северо-Запад» гарантирует соблюдение регламентированных сроков рассмотрения обращений потребителей услуг и предоставления ответа по очным и заочным каналам взаимодействия:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **Обращение через****интерактивные каналы** | **Заочное обращение (по телефону)** | **Очное обращение** |
| Запроссправочной информации/консультации | 15 дней со дня направленияобращения. | При телефонном вызовепотребителя. В случае отсутствия информации у оператора, ответ предоставляется не позднее 4 часов с моментарегистрации обращения. | За одно посещение. В случае отсутствия информации у сотрудника,осуществляющего очный прием, ответ предоставляется не позднее 4 часов с моментарегистрации обращения, либо регистрируется письменноеобращение, ответ на котороепредоставляется в течение 30 дней. |
| Жалоба | 30 дней со дня направленияобращения. | При телефонном вызовепотребителя. В случае отсутствия информации у оператора, ответ предоставляется не позднее 4 часов с моментарегистрации | За одно посещение. В случае отсутствия информации у сотрудника,осуществляющего очный прием, оформляетсяписьменноеобращение, ответ на которое |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Обращения либо регистрируется письменноеобращение, ответ на котороепредоставляется в течение 30 дней. | предоставляется в течение 30 дней. |
| Прием заявки на оказание услуг | В течение 1 рабочего дня со дня направления обращения, в случае полноты сведений и комплектностидокументов. | В течение 1 рабочего дня со дня получения обращения, в случае полноты сведений и комплектностидокументов. | За одно посещение, в случае полноты сведений и комплектностидокументов. |
| Предоставление информации о статусерассмотрения обращения | В течение 1 рабочего дня. | При телефонном вызовепотребителя. В случае отсутствия информации у оператора, ответ предоставляется не позднее 4 часов с моментарегистрации обращения. | За одно посещение. |

Право потребителя на своевременное выполнение сетевой организацией мероприятий по технологическому присоединению гарантировано законодательством (при условии соблюдения потребителем установленных Правилами технологического присоединения и договором на технологическое присоединение обязательств).

Основными показателями, характеризующими индикатор исполнительности ПАО «Россети Северо-Запад» по технологическому присоединению, являются параметры соблюдения требований нормативных правовых актов, в том числе нормативных сроков осуществления технологического присоединения.

Потребителям услуг ПАО «Россети Северо-Запад» гарантировано оказание услуг с соблюдением требований безопасности организации работ, исключающих риски, связанные с причинением вреда для жизни, здоровья, имущества потребителя, вреда окружающей среде.

# Право на выражение мнения и обжалование противоправных действий

В ПАО «Россети Северо-Запад» обеспечено право потребителя выразить свое мнение в форме благодарности, жалобы или предложения по повышению

качества обслуживания или оказываемых услуг с помощью любых каналов связи, включая очное обслуживание, книги отзывов и предложений, интерактивные сервисы.

Потребитель может направить обращение о ненадлежащем качестве услуг или обслуживании в вышестоящие инстанции:

* органы исполнительной власти субъектов РФ и местного самоуправления;
* органы Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору;
* Федеральную антимонопольную службу и ее территориальные управления;
* Правительство РФ;
* Администрацию Президента РФ.

# Право на конфиденциальность

ПАО «Россети Северо-Запад» гарантирует безопасность персональных данных при их обработке, принимает все необходимые и достаточные организационные и технические меры по защите обрабатываемых персональных данных клиентов в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

Обеспечение защиты персональных данных от разглашения и несанкционированного использования реализуется в рамках Положения об обработке и защите персональных данных в ПАО «Россети Северо-Запад».

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.

Ознакомиться с Положением можно в разделе «Обслуживание потребителей» Интернет-приемной официального сайта ПАО «Россети Северо- Запад».