

УТВЕРЖДЕНА
приказом АО «Волгоградоблэлектро»
от 03.02.2021 № 22/01-01

ДЕКЛАРАЦИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ
АО «ВОЛГОГРАДОБЛЭЛЕКТРО»

Волгоград 2021 г.

Введение

АО «Волгоградоблэлектро» - территориальная сетевая организация, представлена энергообъектами с уровнем напряжения 110 - 0,4 кВ и прочим оборудованием, зданиями, сооружениями, спецтехникой. Основными видами деятельности компании является передача и распределение электроэнергии потребителям Волгоградской области, относящимся к категориям: население, жилищно-коммунальное хозяйство, объекты малого и среднего предпринимательства, а также осуществление в установленном порядке технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц к электрическим сетям.

АО «Волгоградоблэлектро», являясь хозяйствующим субъектом в составе электроэнергетической отрасли, функционирует в сфере коммунального электроснабжения и обеспечивает электроэнергией потребителей на территории 7 городских округов, 32 муниципальных районов и 131 населенного пункта Волгоградской области в границах своей зоны деятельности.



Основными целями и миссией АО «Волгоградоблэлектро» являются:

- обеспечение надёжного и бесперебойного энергоснабжения потребителей с соблюдением действующих стандартов надёжности и качества;
- обеспечение доступности энергетической инфраструктуры для удовлетворения потребностей общества и экономики в Волгоградской области;
- социальная ответственность и клиентоориентированность, обеспечение высокого уровня сервиса для потребителей при оказании услуг;
- защита окружающей среды, достижение экологической безопасности производственной деятельности.

1. Право на доступность

АО «Волгоградоблэлектро» предлагает потребителям услуг возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и заочного интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя услуг:

1.1. Очное взаимодействие с потребителем реализуется посредством личного приема потребителей в офисах очного обслуживания потребителей (центрах обслуживания клиентов). Перечень адресов офисов очного обслуживания потребителей представлен на официальном сайте Общества (<https://voel.ru/potrebiteleyam/obslyuzhivanie-potrebiteley/tsentry-obslyuzhivaniya-klientov/>). Режим работы офисов: понедельник - четверг с 8-00 до 17-00; пятница с 8-00 до 16-00; перерыв с 12-00 до 12-48; суббота - воскресенье – выходной.

При обращении в офис обслуживания потребитель услуг может получить консультации по всем вопросам, касающимся деятельности Общества и филиалов Общества: технологического присоединения к электрическим сетям, передачи электрической энергии и коммерческого учета электрической энергии, дополнительным услугам и т.д. При составлении заявок и заявлений потребитель может воспользоваться образцами заполненных документов, расположенными на информационных стендах, стойках.

1.2. Для реализации системы заочного обслуживания потребителей услуг работает единый бесплатный федеральный телефонный номер Call-центра (8-800-700-29-68), режим работы осуществляется круглосуточно без выходных. Потребитель услуг может получить по телефону всю интересующую его информацию по профильной деятельности компании.

1.3. Заочное интерактивное обслуживание потребителей осуществляется АО «Волгоградоблэлектро» посредством электронной почты и интерактивных сервисов «Обратная связь», «Личный кабинет» и «Личный кабинет портала технологического присоединения» на официальном сайте АО «Волгоградоблэлектро» (<https://voel.ru/>):

➤ Потребитель может направить свои обращения, жалобы, предложения и т.п. на адрес электронной почты Общества (voe@voel.ru, service@voel.ru).

➤ Интерактивный сервис «Обратная связь» является интернет-приемной Общества (<https://voel.ru/>). Воспользовавшись указанным сервисом «Обратная связь» потребитель услуг без прохождения авторизации (регистрации) на сайте может задать вопрос, направить обращение, жалобу в адрес Общества, выразить своё мнение о качестве оказываемых услуг и т.д.

➤ Интерактивный сервис «Личный кабинет» (<https://voel.ru/auth/>) обеспечивает потребителю возможность получить удаленный доступ к услугам Общества (за исключением технологического присоединения). Доступ к сервису осуществляется посредством авторизации (регистрации) потребителя на официальном сайте Общества (<https://voel.ru/>). Персональный сервис «Личный кабинет» обеспечивает следующие виды услуг для потребителей:

- Подача заявки по приборам учета (включая проверку, замену, монтаж, снятие показаний, допуск в эксплуатацию приборов учета);
- Передача показаний прибора учета;
- Просмотр истории переданных показаний и получение информации по статистике потребления электрической энергии;
- «Интернет-приемная» где потребитель может подать обращение, записаться на прием по вопросам обслуживания, направить информацию о не соблюдении требований к

параметрам качества электроэнергии, узнать «статус» своего обращения, пройти опрос по качеству предоставленных услуг.

➤ Интерактивный сервис «Личный кабинет портала технологического присоединения» (<https://tp.voel.ru/>) обеспечивает потребителю возможность получить удаленный доступ к услугам Общества по технологическому присоединению. Доступ к сервису осуществляется посредством авторизации (регистрации) потребителя на официальном сайте Общества (<https://voel.ru/>) с использованием страхового номера индивидуального лицевого счета заявителя - для физических лиц, основного государственного регистрационного номера индивидуального предпринимателя и идентификационного номера налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, основного государственного регистрационного номера и идентификационного номера налогоплательщика - для юридических лиц. Персональный сервис «Личный кабинет портала технологического присоединения» (<https://tp.voel.ru/>) обеспечивает следующие виды услуг для потребителей:

- Подача заявки на технологическое присоединение и контроль выполнения мероприятий по заявке;
- Подача заявки на восстановление ранее выданных или новых технических условий.

2. Право на получение услуг

2.1. АО «Волгоградоблэлектро» оказывает следующие виды услуг:

- Передача и распределение электрической энергии;
- Технологическое присоединение к электрическим сетям;
- Проведение испытаний электроустановок, а также контроль за их безопасным использованием;
- Сбор, передача и обработка технологической информации, включая данные измерений и учета;
- Оперативно-техническое управление и соблюдение режимов энергосбережения и энергопотребления;
- Проведение технического обслуживания, диагностики, ремонта электрических сетей, средств учета и измерений, оборудования релейной защиты и противоаварийной автоматики и иных средств учета;
- Развитие электрических сетей и иных объектов электросетевого хозяйства;
- Иные дополнительные услуги.

2.2. Для получения услуги потребителю необходимо обратиться в АО «Волгоградоблэлектро». Ряд указанных услуг являются платными, за предоставление которых с потребителей взимается плата согласно законодательства Российской Федерации и калькуляции Общества. Порядок оказания услуги определяется законодательством Российской Федерации и условиями заключенного договора (за исключением случаев, когда законом не предусмотрено заключение договора в письменной форме).

3. Право на недискриминационный доступ к услугам по технологическому присоединению

3.1. АО «Волгоградоблэлектро» выполняет в отношении любого обратившегося к нему 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» (утв. постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2004 г. N 861).

3.2. По технологическому присоединению Общество оказывает следующие услуги:

- Технологическое присоединение впервые вводимых в эксплуатацию энергопринимающих устройств;
- Технологическое присоединение при увеличении максимальной мощности ранее присоединенных энергопринимающих устройств;
- Изменение категории надежности электроснабжения, точек присоединения, видов производственной деятельности, не влекущих пересмотра величины максимальной мощности, но изменяющих схему внешнего электроснабжения ранее присоединенных энергопринимающих устройств;
- Технологическое присоединение ранее присоединенных энергопринимающих устройств, выведенных из эксплуатации (в том числе в целях консервации на срок более 1 года) в порядке, установленном Правилами вывода объектов электроэнергетики в ремонт и из эксплуатации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 26 июля 2007 г. N 484 "О выводе объектов электроэнергетики в ремонт и из эксплуатации";
- Технологическое присоединение объектов по производству электрической энергии;
- Технологическое присоединение объектов электросетевого хозяйства;
- Перераспределение максимальной мощности;
- Переоформление документов о технологическом присоединении.

3.3. Потребитель может подать заявку на технологическое присоединение с необходимым пакетом документов для заключения договора по одному из следующих каналов коммуникаций:

- почтой;
- через Личный кабинет на официальном сайте Общества (в том числе посредством переадресации на официальный сайт, обеспечивающий возможность направлять заявку и прилагаемые документы);
- через офис очного обслуживания потребителей (центр обслуживания клиентов).

Порядок технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) заявителей к электрическим сетям Общества регламентируется законодательством Российской Федерации, в том числе «Правилами 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» (утв. постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2004 г. N 861).

4. Право на недискриминационный доступ к услугам по передаче электрической энергии

4.1. АО «Волгоградоблэлектро» обеспечивает равные условия предоставления услуг по передаче электрической энергии потребителям независимо от организационно-правовой формы и правовых отношений с лицом, оказывающим эти услуги.

4.2. Потребителями услуг по передаче электрической энергии являются лица, владеющие на праве собственности или на ином законном основании энергопринимающими устройствами и (или) объектами электроэнергетики, технологически присоединенными в установленном порядке к электрической сети (в том числе опосредованно) субъекты оптового рынка электрической энергии, осуществляющие экспорт (импорт) электрической энергии, а также энергосбытовые организации и гарантирующие поставщики в интересах обслуживаемых ими

потребителей электрической энергии. Услуги по передаче электрической энергии предоставляются сетевой организацией на основании договора о возмездном оказании услуг по передаче электрической энергии.

5. Право на уважение

Потребитель услуг имеет право на вежливое, внимательное обращение со стороны сотрудников Общества, а также на уважение достоинства, независимо от уровня образования, пола, национальности, общественного положения, религиозных убеждений.

6. Право на качественное обслуживание и соблюдение сроков

6.1. АО «Волгоградоблэлектро» реализованы сервисы очного, заочного и заочного интерактивного обслуживания, направленные на качественное и комфортное обслуживание потребителей. Сетевая организация при рассмотрении обращений потребителей обеспечивает прием и регистрацию поступившего в адрес сетевой организации обращения потребителя. При регистрации обращения фиксируется контактная информация потребителя, дата поступления обращения и входящий регистрационный номер обращения.

6.2. Потребителям обеспечивается рассмотрение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

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

а) 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;

б) обращение потребителя, направленное с использованием официального сайта в форме электронного документа, - в сроки, указанные в приложении N 1 к настоящей Декларации;

в) 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;

г) 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;

д) ответ на устное обращение потребителя в офисе 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 предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение или оформить обращение в офисе обслуживания на типовом бланке. После заполнения и подписания потребителем бланка обращения такое обращение регистрируется. Срок ответа на такое обращение не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

6.4. В случае если изложенные в обращении потребителя вопросы не относятся к компетенции сетевой организации, работник сетевой организации не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации обращения информирует потребителя о невозможности предоставления ему ответа по существу изложенных в обращении вопросов и сообщает контактную информацию организаций, к компетенции которых относятся такие вопросы.

7. Право на выражение мнения и обжалование противоправных действий

7.1. Потребитель услуг имеет право направить свое мнение в форме благодарности, жалобы или предложения по повышению качества обслуживания и услуг непосредственно АО «Волгоградоблэлектро» с помощью любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и заочного интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя услуг.

7.2. Потребитель услуг имеет право направить жалобу о ненадлежащем качестве услуг и обслуживании в органы государственного контроля и надзора - Прокуратуру России, Роспотребнадзор, ФАС России, Ростехнадзор и т.д.

8. Право на конфиденциальность

АО «Волгоградоблэлектро» гарантирует безопасность персональных данных потребителей услуг при их обработке. Обработка персональных данных потребителей осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ
АО «ВОЛГОГРАДОБЛЭЛЕКТРО» ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ
ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

| N | Основные действия сетевой организации при осуществлении заочного обслуживания потребителей в сети Интернет | Интерактивный сервис | Срок исполнения |
|-----|--|--|--|
| 1 | Прием обращений потребителей с запросом справочной информации через интерактивные электронные формы, предоставление ответа потребителю и запись потребителей на прием в офис обслуживания по вопросам: | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя, личный кабинет портала технологического присоединения | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 1.1 | осуществления технологического присоединения | | |
| 1.2 | оказания услуг по передаче электрической энергии | | |
| 1.3 | организации учета электрической энергии | | |
| 1.4 | обслуживания потребителей | | |
| 1.5 | контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики | | |
| 2 | Прием обращений потребителей по вопросам консультации через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 3 | Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | В течение 30 дней со дня отправления обращения |
| 4 | Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы, в том числе: | Личный кабинет потребителя, Личный кабинет портала технологического присоединения | В течение 1 дня со дня отправления обращения в случае комплектности документов и полноты сведений в заявке/заявлении |
| 4.1 | заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям | | |
| 4.2 | заявки о необходимости снятия показаний существующего прибора учета | | |
| 4.3 | заявки на осуществление допуска в эксплуатацию прибора учета | | |
| 4.4 | заявления на оборудование точки поставки приборами учета | | |
| 4.5 | заявки на установку, замену и (или) эксплуатацию приборов учета | | |

Акционерное общество "Волгоградоблэлектро"

| | | | |
|------|--|---|---|
| 5 | Прием через интерактивные электронные формы сообщений о бездоговорном (безучетном) потреблении электрической энергии, хищении объектов электросетевого хозяйства | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 6 | Прием показаний приборов учета электрической энергии | Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 7 | Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг | Личный кабинет потребителя, Личный кабинет портала технологического присоединения | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 8 | Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | В течение 1 дня со дня отправления обращения |
| 9 | Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного (бездоговорного) потребления электрической энергии | Личный кабинет потребителя, Личный кабинет портала технологического присоединения | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 10 | Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя, личный кабинет портала технологического присоединения | Интернет-приемная, портал технологического присоединения | В течение 1 дня со дня заполнения регистрационной формы |
| 11 | Удаленный доступ к показаниям прибора учета по точкам учета электроэнергии потребителя, статистике потребления (при наличии системы учета с удаленным сбором данных) | Личный кабинет потребителя | При запросе |
| 12 | Предоставление счетов на оплату услуг по технологическому присоединению | Личный кабинет портала технологического присоединения | В течение 15 дней со дня отправления обращения |
| 13 | Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | На постоянной основе |
| 14.1 | Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения | Личный кабинет потребителя | В течение 1 дня |
| 14.2 | Предоставление информации о причинах несоблюдения требований к параметрам качества электрической энергии, о мероприятиях и работах, необходимых для обеспечения соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства | Интернет-приемная, личный кабинет потребителя | В течение 15 дней со дня отправления обращения. Если изложенные факты требуют анализа материалов, то срок предоставления ответа может быть продлен до 30 дней |

Декларация прав потребителей услуг