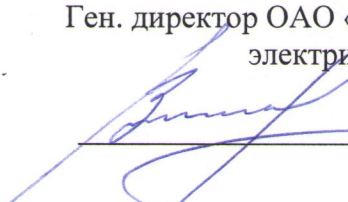


УТВЕРЖДАЮ:
Ген. директор ОАО «Юрьеveckие
электрические сети»


Волков А.А.

ДЕКЛАРАЦИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ

1. Введение

Открытое акционерное общество «Юрьеveckие электрические сети» - основной поставщик услуг по передаче электроэнергии и технологическому присоединению к электросетям в г. Юрьеvec Ивановской области.

Территория ответственности компании — г. Юрьеvec . Численность персонала – 36 человек.

Под управлением ОАО "Юрьеveckие электрические сети" находится более 180 км воздушных и кабельных линий электропередачи, 48 трансформаторных подстанций 10/0,4 кВ. Общая мощность этих подстанций составляет около 20 МВА.

Основными целями и миссией Компании являются:

- обеспечение надёжного и бесперебойного энергоснабжения потребителей и соблюдение стандартов надёжности и качества в соответствии с мировыми стандартами;
- обеспечение доступности энергетической инфраструктуры для удовлетворения потребностей общества и экономики в регионах присутствия;
- социальная ответственность и клиентоориентированность, обеспечение высокого уровня сервиса для потребителей при оказании услуг;
- обеспечение высокого уровня корпоративного управления, информационной открытости и прозрачности с целью повышения инвестиционной привлекательности Общества для акционеров и инвесторов;
- защита окружающей среды, достижение экологической безопасности производственной деятельности.

В основу декларации включены положения, определяемые следующими документами:

Единые стандарты качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденные приказом Министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 г. N 186. Положение «О

порядке обработки персональных данных в ОАО "Юрьеveckие электрические сети".

2. Право на свободный доступ к информации Общества

ОАО "Юрьеveckие электрические сети" предлагает потребителям услуг возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя услуг.

Каналы связи, по которым потребители могут получить информацию об Обществе:

Интернет-приемная на официальном сайте Общества (<https://oao-yugesc.rf/internet-reception/>). Воспользовавшись интерактивным сервисом «Интернет-приемная» потребитель услуг может задать вопрос, направить обращение или жалобу в адрес компании, выразить своё мнение о качестве обслуживания и качестве оказываемых услуг, заполнив интерактивную анкету.

Личный кабинет потребителя на официальном сайте Общества (<https://oao-yugesc.rf/personal-account/>). Удобный интерактивный сервис, обеспечивающий потребителю возможность получить удаленный доступ к услугам Компании. Персональный сервис «Личный кабинет» 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;
- Подача заявки по приборам учета (включая проверку, замену, монтаж, снятие показаний, допуск в эксплуатацию приборов учета);
- Передача показаний прибора учета;
- Просмотр истории переданных показаний;
- Получение информации по статистике потребления электрической энергии.

Офисы обслуживания потребителей (перечень адресов офисов обслуживания потребителей и пунктов по работе с потребителями представлен на официальном сайте Общества (<https://oao-yugesc.rf/consumers/customer-service/>)). При обращении в офис обслуживания потребитель услуг может получить консультации по всем вопросам, касающимся деятельности Общества: технологического присоединения к электрическим сетям, передачи и коммерческого учета электрической энергии, дополнительным услугам и т.д. Потребителю разъяснят порядок действий при получении услуги, окажут консультационную помощь по

заполнению необходимых документов. При заполнении заявок (заявлений) на оказание услуг потребитель может воспользоваться образцами заполненных документов, расположенными на информационных стендах, стойках.

Воспользовавшись услугами почтовой связи, потребитель услуг может направить обращение, предложение по повышению качества обслуживания или жалобу в адрес компании: 153012, г. Иваново, ул. Кавалерийская, д.3, офис 1001, помещение №6

Номер горячей линии по вопросам энергоснабжения 8 (49337) 2-30-08.

Режим работы горячей линии осуществляется круглосуточно без выходных. Потребитель услуг может получить по телефону всю интересующую его информацию по профильной деятельности компании;

3. Право на получение услуг

Компания оказывает услуги по следующим направлениям деятельности:

- Услуги по передаче электрической энергии;
- Услуги по технологическому присоединению;
- Дополнительные услуги, предоставляемые компанией.

Услуги по передаче электрической энергии:

Взаимоотношения между ОАО "Юрьеveckие электрические сети" и потребителями услуг осуществляются в соответствии с Постановлением Правительства № 861 от 27.12.2004 «Об утверждении правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг...».

В соответствии с п. 18 Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии лицо, которое намерено заключить договор, направляет в сетевую организацию заявление, а также документы, необходимые для заключения договора.

После подачи заявки в 30- дневный срок заявителю направляется оферта договора. В случае наличия разногласий срок для их урегулирования 10 дней.

Порядок оказания услуг по передаче электрической энергии, их оплаты, определяется договором на оказание услуг по передаче электрической энергии и мощности. Размер указанной платы устанавливается в соответствии с методическими указаниями, утверждаемыми федеральным органом исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов.

Услуги по технологическому присоединению:

Порядок технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) заявителей к распределительным электрическим сетям филиала Общества устанавливается в соответствии с

нормативными правовыми актами, 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 (Постановление Правительства № 861 от 27.12.2004).

Правилами установлена следующая процедура технологического присоединения:

Подача заявки юридическим или физическим лицом. 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 сайте Общества;
- через ЦОП или пункт по работе с потребителями;

Заключение договора;

Выполнение сторонами договора мероприятий, предусмотренных договором;

Получение разрешения органа федерального государственного энергетического надзора на допуск к эксплуатации объектов заявителя (в случаях, определенных Правилами);

Осуществление сетевой организацией фактического присоединения объектов заявителя к электрическим сетям;

Фактический прием (подача) напряжения и мощности;

Составление акта об осуществлении технологического присоединения, акта разграничения границ балансовой принадлежности, акта разграничения эксплуатационной ответственности сторон, а также акта согласования технологической и (или) аварийной брони (в случаях, определенных Правилами).

Дополнительные услуги:

ОАО "Юрьеveckие электрические сети" оказывают широкий спектр дополнительных услуг.

Основные виды услуг:

Организация учета электрической энергии (установка/замена, ремонт приборов учета и пр.);

Эксплуатация, техническое и оперативное обслуживание, ремонт электрических сетей потребителя;

Для получения услуги Вам необходимо подать заявку и заключить договор с ОАО "Юрьеveckие электрические сети".

Порядок оказания услуги определяется условиями заключенного договора.

4. Право на недискриминационный доступ к услугам по технологическому присоединению

ОАО "Юрьевецкие электрические сети" оказывает следующий перечень услуг по технологическому присоединению:

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 с изменением точки присоединения;

Присоединение объектов по производству электрической энергии;

Присоединение объектов электросетевого хозяйства.

5. Право на доступность

В своей работе ОАО "Юрьевецкие электрические сети" руководствуется принципом территориальной доступности и создания комфортных условий очного сервиса компании. Расположение офисов обслуживания потребителей обеспечивает покрытие зоны ответственности Общества.

К электронному (интерактивному) обслуживанию в сети «Интернет» организован удобный и скоростной доступ к интерактивным сервисам «Интернет-приемная», «Личный кабинет».

6. Право на уважение

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

Право на качественное обслуживание и соблюдение сроков

Для удобства потребителей в филиалах компании и производственных отделениях функционирует 33 офиса обслуживания потребителей.

Очное обслуживание потребителей в офисах обслуживания потребителей ведется в порядке живой очереди.

Таблица 1. Перечень услуг (процессов) очного обслуживания

№	Перечень услуг (процессов) очного обслуживания	Сроки
1	Прием и регистрация очного обращения потребителя, регистрация контактной информации потребителя, предварительная проверка корректности оформления заявок на оказание услуг, комплектности документов и полноты сведений в заявке в соответствии с требованиями нормативных правовых актов	За одно посещение, в случае комплектности документов и полноты сведений в заявлении
2	Прием показаний приборов учета электрической энергии	За одно посещение
3	Предоставление справочной информации о деятельности компании по вопросам оказания услуг, в том числе предоставление типовых форм документов	За одно посещение
4	Предоставление консультаций по вопросам оказания услуг сетевой организации	За одно посещение. В случае отсутствия информации у работника, осуществляющего очный прием, для предоставления консультации работник регистрирует письменное обращение, ответ на которое предоставляется в течение 30 дней
5	Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг, рассмотрения обращения, содержащего жалобу	за одно посещение
6	Выдача документов потребителям, в том числе договоров на оказание услуг, квитанций, счетов-фактур на оплату услуг	за одно посещение
7	Предоставление информации о причинах и сроках плановых перерывов передачи электрической энергии, причинах несоблюдения требований к параметрам ее качества, о дате и времени восстановления передачи электрической энергии, а также об обеспечении соответствия качества электрической энергии требованиям законодательства.	за одно посещение. При отсутствии информации у сотрудника на момент посещения, сотрудник предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если

		обращение содержит жалобу и изложенные факты требуют анализа материалов, то сотрудник предлагает потребителю направить в сетевую организацию письменное обращение по форме электронного документа или оформить обращение на типовом бланке при посещении, ответ предоставляется в течение 30 дней
8	Прием квитанций об оплате	за одно посещение
9	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в личный кабинет потребителя	за одно посещение

Таблица 2. Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи.

№	Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством телефонной связи	Сроки
1	Прием и обработка входящих вызовов, отслеживание исполнения процедуры технологического присоединения и т.д.	при телефонном вызове потребителя
2	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с запросом справочной информации и консультаций: - осуществления технологического присоединения; - оказания услуг по передаче электрической энергии; - оказания услуг по коммерческому учету электрической энергии; - организации обслуживания потребителей, предоставления контактной информации офисов обслуживания потребителей	при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом
3	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей с сообщением: - о бездоговорном и безучетном потреблении электрической энергии, а также о хищении объектов электросетевого хозяйства сетевой организации;	при телефонном вызове потребителя

	- о несоответствии качества электрической энергии; - о прекращении передачи электрической энергии; - о планируемых сроках восстановления передачи электрической энергии, по вопросам обеспечения соответствия качества электрической энергии техническим регламентам и иным обязательным требованиям	
4	Осуществление исходящих вызовов для ответа потребителям на обращения, на которые не было возможности предоставить ответ непосредственно при поступлении обращения	не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом или по факту наступления инициирующего события
5	Прием, регистрация, обработка входящих вызовов потребителей, содержащих жалобу, и предоставление ответа потребителю	при телефонном вызове потребителя. При отсутствии информации у оператора на момент входящего звонка потребителя, оператор предоставляет ответ потребителю не позднее 4 часов с момента регистрации обращения с запросом. Если обращение содержит жалобу, и изложенные факты требуют анализа материалов, то оператор предлагает направить в сетевую организацию обращение в письменной форме или по форме электронного документа

Для организации интерактивного обслуживания на корпоративном сайте ОАО "Юрьеvecкие электрические сети" работает раздел «Потребителям» (<https://oao-yugzsc.rf/consumers/>).

В разделе «Потребителям» клиент может получить всю необходимую информацию об оказываемых услугах: технологическом присоединении к электрическим сетям, коммерческом учете и услуге по передаче электрической энергии, дополнительных услугах, оказываемых Обществом. В подразделе «Обслуживание потребителей» указана подробная информация

об инфраструктуре очного обслуживания: адреса и телефоны офисов обслуживания потребителей, график работы.

В разделе «Потребителям» размещены интерактивные сервисы «Интернет-приемная» и «Личный кабинет».

Интернет-приемная является информационно-интерактивным сервисом и обеспечивает обратную связь с потребителями услуг без прохождения процедуры регистрации и получения доступа к сервису.

Личный кабинет потребителя представляет совокупность адресных информационно-интерактивных сервисов в части взаимодействия с потребителями услуг по технологическому присоединению, передаче электрической энергии, учету электрической энергии, дополнительным услугам и прочим вопросам.

Доступ к Личному кабинету потребителя осуществляется после ввода потребителем своих идентификационных данных: имени (логина) и пароля.

Таблица 5. Перечень услуг (процессов) заочного обслуживания посредством Интернета

№	Услуга (процесс) заочного обслуживания в сети Интернет	Срок исполнения
1	Прием обращений потребителей с запросом справочной информации по вопросам: - осуществления технологического присоединения; - оказания услуг по передаче электрической энергии; - организации учета электрической энергии; - обслуживания потребителей; - контактной информации сетевой организации и организаций, работающих в сфере энергетики	В течение 15 дней со дня отправления обращения
2	Прием обращений потребителей с запросом консультации и предоставление ответа потребителю	В течение 15 дней со дня отправления обращения
3	Прием жалоб потребителей через интерактивные электронные формы и предоставление ответа потребителю	В течение 30 дней со дня отправления обращения
4	Прием заявки/заявления на оказание услуг через интерактивные электронные формы:	В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения, в случае комплектности документов и полноты сведений в

		заявке/заявлении
5	Прием сообщений о бездоговорном/безучетном потреблении электрической энергии, о хищении объектов электросетевого хозяйства через интерактивные электронные формы	В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения
6	Прием показаний приборов учета электрической энергии	В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения
7	Предоставление информации о статусе исполнения заявки на оказание услуг (процесса), договора оказания услуг	В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения
8	Предоставление информации о статусе рассмотрения обращения, содержащего жалобу	В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения
9	Предоставление электронных копий документов потребителям по результатам оказания услуг (актов), актов безучетного/бездоговорного потребления электрической энергии	В течение 15 дней со дня отправления обращения
10	Выдача индивидуального логина и пароля для доступа в «Личный кабинет потребителя»	В течение 1 рабочего 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)	При запросе
12	Предоставление счета на оплату услуг по технологическому присоединению по обращению для физических лиц, максимальная присоединенная мощность энергопринимающих устройств которых составляет до 15 кВт включительно (с учетом ранее присоединенных в данной точке присоединения энергопринимающих устройств)	В течение 15 дней со дня отправления обращения
13	Проведение целевых опросов, анкетирования потребителей для оценки качества оказываемых услуг и обслуживания	На постоянной основе

14	Предоставление информации о причинах и сроках плановых (внеплановых) ограничениях режима потребления электрической энергии (мощности) потребителей, а также о дате и времени восстановления электроснабжения	В течение 1 рабочего дня со дня отправления обращения
----	--	---

Потребители услуг имеют право на своевременное выполнение мероприятий по технологическому присоединению в соответствии с законодательством РФ.

7. Право на выражение мнения и обжалование противоправных действий

Потребитель услуг имеет право направить свое мнение в форме благодарности, жалобы или предложения по повышению качества обслуживания и услуг с помощью любых каналов связи, включая клиентские ящики, книги отзывов и предложений, интерактивные сервисы.

Также потребитель услуг имеет право направить обращение о ненадлежащем качестве услуг и обслуживании в ОАО «Юрьеveckие электрические сети», Территориальные органы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Ростехнадзор, органы власти субъектов Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов, органы исполнительной власти субъектов РФ и местного самоуправления.

Право на конфиденциальность

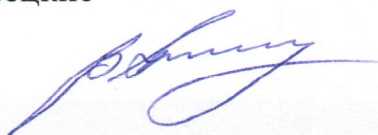
Защита персональных данных потребителей услуг осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В компании разработан и введен в действие организационно-распорядительный документ «Положение о порядке обработки персональных данных в ОАО "Юрьеveckие электрические сети"».

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 за невыполнение требований норм, регулирующих обработку и защиту персональных данных.

С условиями данного положения Потребитель услуг может ознакомиться в Офисах обслуживания потребителей.

Главный инженер ОАО «Юрьеveckие
электрические сети»



Полостяной В.В.