

**Порядок подачи и рассмотрения претензий (жалоб),
поступивших в ОАО «ФСК ЕЭС», на неправомерное действие
(бездействие) работников ОАО «ФСК ЕЭС» при осуществлении
технологического присоединения энергопринимающих
устройств к ЕНЭС**

Москва
2009

1. Основные положения.

1.1. Порядок подачи и рассмотрения претензий (жалоб), поступивших в ОАО «ФСК ЕЭС», на неправомерное действие (бездействие) работников ОАО «ФСК ЕЭС» при осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств к ЕНЭС (далее - Порядок) разработан в целях обеспечения информационной открытости, повышения информационно-технологического обеспечения, эффективности и контроля процесса технологического присоединения.

1.2. Порядком устанавливается последовательность действий подачи и рассмотрения претензий (жалоб) на неправомерное действие (бездействие) работников ОАО «ФСК ЕЭС» (далее - Общество) при осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств к ЕНЭС, а также утверждается содержание типовой формы претензии (жалобы) в Общество на действие/бездействие его работников.

2. Порядок подачи претензии (жалобы) на неправомерное действие (бездействие) работников Общества при осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств к ЕНЭС.

2.1. В случае нарушения норм Стандарта «Порядок раскрытия информации о технологическом присоединении энергопринимающих устройств (энергетических установок) к Единой национальной (общероссийской) электрической сети (ЕНЭС)», утвержденного приказом ОАО «ФСК ЕЭС» от 01.12.2008 № 515 (далее - Стандарт), или иного нормативного правового акта, регламентирующего взаимоотношения Общества и заинтересованного лица в процессе технологического присоединения к электрическим сетям, любое заинтересованное лицо имеет право обратиться в Общество с претензией (жалобой) на неправомерное действие (бездействие) работников ОАО «ФСК ЕЭС» при осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств к ЕНЭС с изложением ситуации и указанием нарушенного положения Стандарта, нормативного правового акта.

2.2. Претензия (жалоба) на неправомерное действие (бездействие) работников ОАО «ФСК ЕЭС» при осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств к ЕНЭС подается по форме согласно приложению к настоящему Порядку. Данная форма носит рекомендательный характер.

2.3. Претензия (жалоба) на неправомерное действие (бездействие) работников ОАО «ФСК ЕЭС» при осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств к ЕНЭС направляется в адрес Общества заказным письмом с уведомлением о вручении либо иным другим способом, позволяющим подтвердить дату получения претензии (жалобы) Обществом.

3. Порядок рассмотрения претензий (жалоб) на неправомерное действие (бездействие) работников Общества при осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств к ЕНЭС.

3.1. При рассмотрении претензий (жалоб) на неправомерное действие (бездействие) работников Общества при осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств к ЕНЭС следует руководствоваться Регламентом осуществления претензионно-исковой работы в исполнительном аппарате ОАО «ФСК ЕЭС», утвержденным распоряжением ОАО «ФСК ЕЭС» от 20.10.2008 № 297р, с учетом особенностей, установленных настоящим Порядком.

3.2. Претензия (жалоба) на неправомерное действие (бездействие) работников Общества при осуществлении технологического присоединения энергопринимающих устройств к ЕНЭС рассматривается в течение 15 рабочих дней с момента получения Обществом претензии (жалобы).

3.3. В случае если заинтересованное лицо выразило желание принять участие в рассмотрении претензии (жалобы), то в рамках срока рассмотрения претензии (жалобы), установленного в п. 3.2 настоящего Порядка, назначаются дата и время рассмотрения претензии (жалобы), о котором заинтересованное лицо уведомляется по телефону, электронной почте, факсу (способом, указанным заинтересованным лицом в претензии (жалобе)).

При этом рассмотрение претензии (жалобы) с участием заинтересованного лица не освобождает Общество от подготовки письменного ответа в рамках срока, установленного п. 3.2 настоящего Порядка.

3.4. Департамент организации технологического присоединения:

3.4.1. Рассматривает претензию (жалобу) на предмет ее обоснованности, направляет окончательный мотивированный ответ на претензию (жалобу) заинтересованному лицу.

3.4.2. Выполняет действия, установленные в п. 3.3 настоящего Порядка.

3.5. Департамент правового обеспечения:

3.5.1. Оказывает консультационную помощь структурному подразделению, рассматривающему претензию (жалобу), при подготовке ответа на претензию (жалобу) по вопросам технологического присоединения.

3.5.2. Согласовывает окончательный вариант ответа на претензию (жалобу).

3.5.3. В случае необходимости по предварительному приглашению руководителей структурных подразделений, указанных в п. 3.4 настоящего Порядка, работник Департамента правового обеспечения присутствует на рассмотрении претензии (жалобы) при участии заинтересованного лица.

3.6. Письменный ответ направляется заинтересованному лицу по почте, а также с использованием современных электронно-коммуникационных средств (в соответствии с данными, указанными в претензии (жалобе) заинтересованного лица).

3.7. В случае если в установленные в п. 3.2 настоящего Порядка сроки ответ от Общества не направлен заинтересованному лицу или направлен в нарушение этих сроков заявитель вправе обратиться с соответствующей жалобой в органы государственного регулирования и контроля.