

## **Декларация прав потребителя услуг ПАО «Россети Юг»**

### **1. Введение**

ПАО «Россети Юг» является одной из крупнейших распределительных электросетевых компаний Юга России. Основные виды деятельности – оказание услуг по передаче электрической энергии и технологическое присоединение потребителей к электрическим сетям на территории Республики Калмыкия, а также Астраханской, Волгоградской и Ростовской областей.



Деятельность ПАО «Россети Юг» направлена на надежное и качественное электроснабжение потребителей, внедрение современных технологий, включая дистанционное управление на подстанциях, сокращение издержек при эксплуатации электросетевого хозяйства, повышение качества обслуживания и доступность услуг и сервисов компании.

В ПАО «Россети Юг» разработаны Стандарты качества обслуживания потребителей услуг (далее – Стандарты), которые устанавливают в Обществе требования по внедрению клиентоцентричного подхода деятельности при взаимодействии с потребителями услуг. Основные положения Стандартов легли в основу настоящей Декларации.

Настоящая Декларация закрепляет права потребителей услуг ПАО «Россети Юг» и применяется в процессе внедрения в деятельность Общества клиентоцентричного подхода.

Клиентоцентричный подход подлежит реализации во всех подразделениях Общества и филиалах Общества. Сотрудники обязаны следовать настоящей Декларации во всех точках взаимодействия Общества и клиента.

Клиентом Общества является человек, который может взаимодействовать с ним в различных статусах:

- как гражданин РФ (а также иностранный гражданин или человек без гражданства);
- как представитель бизнеса (коммерческой или некоммерческой организации), индивидуальный предприниматель или самозанятый;
- как внутренний клиент – сотрудник организации.

Каждая категория клиентов обладает отличительными особенностями, которые учитываются Обществом при выполнении функций и оказании услуг. Всем категориям клиентов обеспечиваются равные права при взаимодействии с Обществом.

## **2. Право на свободный доступ к информации Общества<sup>1</sup>**

В целях оперативного взаимодействия с клиентами реализованы следующие каналы связи:

- личный кабинет клиента на Портале ТП (включая МП) (<https://портал-тп.рф>);
- личный кабинет пользователя на Портале «Светлая страна» (<https://светлаястрана.рф>);
- Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ);
- офисы обслуживания потребителей (перечень адресов ЦОП и ПРП представлен на официальном сайте ПАО «Россети Юг» <https://rosseti-yug.ru/potrebiteleyam/tsentry-obslyzhivaniya-potrebiteley/>);
- почтовое сообщение: 344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 49/42;
- электронное сообщение: [office@rosseti-yug.ru](mailto:office@rosseti-yug.ru)
- телефон горячей линии: 8-800-220-0-220 и короткий номер 220;
- проект «День потребителя», позволяющий записаться на прием к руководителям структурных подразделений компании (<https://dp.rosseti-yug.ru/>).

При обращении по указанным каналам связи потребитель имеет возможность подать заявку на оказание услуг, оставить обращение, отзыв, узнать информацию об Обществе, получить консультацию или справочную информацию по вопросам деятельности компании.

## **3. Право на получение услуг**

- услуги по передаче электрической энергии (потребители услуг по

---

<sup>1</sup> Информации, не относящейся к государственной, коммерческой или охраняемой законом тайне

передаче электрической энергии являются лица, владеющие на праве собственности или на ином законном основании энергопринимающими устройствами технологически присоединенными в установленном порядке к электрической сети Общества, а также гарантирующие поставщики, энергосбытовые, энергоснабжающие организации в интересах обслуживаемых ими потребителей электрической энергии. Услуги по передаче электрической энергии предоставляются компанией на основании договора об оказании услуг по передаче электрической энергии после подачи заявления о заключении договора с приложением подтверждающих документов и его рассмотрения сотрудниками компании. Более подробная информация размещена на официальном сайте компании в разделе «Потребителям» (<https://rosseti-yug.ru/potrebitelyam/peredacha-elektricheskoy-energii/>).

– услуги по технологическому присоединению (потребители услуг по технологическому присоединению являются физические и юридические лица или индивидуальные предприниматели. Потребителю для подачи заявки необходимо обратиться в офис обслуживания потребителей, либо воспользоваться Порталом ТП (включая МП), либо посредством ЕПГУ и подать заявку через личный кабинет, после чего сотрудниками компании осуществляется обработка заявки. Технологическое присоединение осуществляется на основании договора, заключаемого между компанией и потребителем, в сроки, установленные законодательством Российской Федерации. Более подробная информация с учетом особенностей, установленных в зависимости от мощности присоединяемых устройств, размещена на официальном сайте компании в разделе «Потребителям» <https://rosseti-yug.ru/potrebitelyam/tekhnologicheskoe-prisoedinenie/>).

– дополнительные (нетарифные) услуги (потребители дополнительных (нетарифных) услуг являются физические и юридические лица или индивидуальные предприниматели. Оказание дополнительных (нетарифных) услуг осуществляется в соответствии с утвержденным перечнем дополнительных (нетарифных) услуг ПАО «Россети Юг», который включает следующие классификационные группы:

- 1) Аренда и услуги по размещению.
  - 2) Услуги по техническому и ремонтно-эксплуатационному обслуживанию.
  - 3) Услуги по выполнению строительно-монтажных и проектных работ.
  - 4) Консультационные и организационно-технические услуги.
  - 5) Агентские услуги.
  - 6) Услуги связи и информационных технологий.
  - 7) Услуги по прочей операционной деятельности (услуги, не перечисленные выше, но технологически связанные с реализацией основных видов деятельности).
  - 8) Другие прочие услуги (услуги непромышленного характера).
- Общество оказывает услугу на основании заявок, которые можно подать

через почту, личный кабинет клиента Портала ТП, либо в офисе обслуживания потребителей. Предоставление дополнительных платных услуг оформляется договором возмездного оказания услуг, либо иным гражданско-правовым договором в зависимости от специфики оказания услуги. Более подробная информация размещена на официальном сайте компании в разделе «Потребителям» <https://rosseti-yug.ru/potrebitelyam/dopolnitelnye-uslugi/>).

#### **4. Право на недискриминационный доступ к услугам по технологическому присоединению**

ПАО «Россети Юг» предоставляет 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, категории надежности, вида производственной деятельности, не влекущие пересмотр величины максимальной мощности, но изменяющие схему внешнего электроснабжения;
- технологическое присоединение ранее присоединенных энергопринимающих устройств, выведенных из эксплуатации (в том числе в целях консервации на срок более 1 года);
- технологическое присоединение объектов микрогенерации;
- технологическое присоединение объектов по производству электрической энергии;
- технологическое присоединение объектов электросетевого хозяйства.

#### **5. Право на доступность**

Потребителю гарантируется качественное обслуживание в любом клиентском офисе ПАО «Россети Юг» независимо от места проживания и нахождения, с прозрачными и исполнимыми правилами пользования услугами и сервисами.

ПАО «Россети Юг» гарантирует предоставлять клиенту равный доступ к услугам и функциям Общества и обеспечивать равенство возможностей каждого сотрудника Общества.

Принципы равного доступа:

- учитывать особенности каждого человека и устранять барьеры;
- адаптировать функции и услуги Общества под потребности клиента.

#### **6. Право на уважение**

Все без исключения имеют право на вежливое, внимательное обращение, а также на уважение достоинства, независимо от уровня образования, пола, национальности, общественного положения, религиозных убеждений.

## **7. Право на качественное обслуживание и соблюдение сроков**

ПАО «Россети Юг» взаимодействует с потребителем в открытом диалоге, учитывает обратную связь, и понимает потребности потребителя, что непосредственно оказывает влияние на качественное обслуживание. Сотрудники компании предоставляют актуальную информацию, объясняя принимаемые решения.

В целях минимизации временных затрат клиентов, в ПАО «Россети Юг» применяются инновационные технологии очного и заочного обслуживания:

- портал оказания услуг и обратной связи с клиентом;
- горячая линия;
- уведомления об отключениях электрической энергии.

Потребитель имеет право на своевременное выполнение мероприятий по технологическому присоединению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Регламентированные сроки ответов на обращения по очным и заочным каналам взаимодействия не превышают 30 календарных дней.

## **8. Право на выражение мнения и обжалование противоправных действий**

Потребитель имеет право выражать свое мнение в отношении предоставляемого обслуживания, как в форме благодарностей, так и в форме жалоб, претензий и предложений по повышению качества обслуживания с помощью каналов связи, указанных в пункте 2.

Кроме того, потребитель имеет право обратиться с жалобой в следующие инстанции:

- Федеральная антимонопольная служба РФ;
- ПАО «Россети»;
- Министерство энергетики РФ;
- Администрация Президента РФ.

## **9. Право на конфиденциальность**

Потребитель имеет право на защиту своих персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Общество гарантирует безопасное взаимодействие при выполнении возложенных функций и оказании услуг, при взаимодействии с цифровыми сервисами, обеспечивая исключение риска для здоровья, имущества, а также утечки персональных данных и иной конфиденциальной информации.