

Филиал ПАО «МРСК Северо-Запада» «Комиэнерго» (далее Филиал) информирует, что в Филиале работает круглосуточный номер «горячей линии» 8-800-333-02-52, 8-800-250-17-00 звонки на который бесплатны на всей территории РФ. На телефон «горячей линии» принимаются все обращения потребителей по вопросам деятельности Филиала, включая сообщения с информацией об отключениях электроэнергии, о повреждении объектов электросетевого хозяйства Филиала, хищении электрооборудования, фактах незаконного или с нарушением установленного порядка потребления электроэнергии.

С 8-00 до 17-00 час в рабочие дни, согласно графику рабочего времени, прием обращений потребителей услуг на телефон «горячей линии» осуществляется оператором «горячей линии». С 17-00 до 08-00 час в рабочие дни, круглосуточно в выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время (согласно графику рабочего времени) операторов «горячей линии», прием обращений потребителей услуг на телефон «горячей линии» осуществляется диспетчером диспетчерской службы Филиала.

Если вопрос потребителя связан с *угрозой жизни и здоровью людей, сохранности имущества по причине повреждения электрооборудования* – потребитель должен помнить об опасности приближения к поврежденному оборудованию, выяснить и сообщить оператору максимально точное место, где это случилось, особые приметы (если невозможно точно определить адрес). Если на земле лежит провод – предостеречь окружающих от приближения к нему ближе чем на 8 метров, приближаться к проводу может только оперативная бригада. Если повреждение сопровождается возгоранием оборудования или имущества потребителя – предупредить об опасности взрыва маслonaполненного оборудования, вдыхания ядовитых паров горячей изоляции и опасности тушения под напряжением.

Если вопрос связан с *отсутствием электрической энергии в жилом/нежилом помещении* потребителя, расположенном в многоквартирном жилом доме (МКД) или ином объекте капитального строительства, – потребителю до звонка необходимо выяснить, электроэнергия отсутствует только в отдельном помещении, в МКД/ином объекте капитального строительства в целом или электроэнергия отсутствует также и в соседних строениях. Если электроэнергия отсутствует в отдельном помещении или в одном МКД – обратиться потребителю необходимо в ТСЖ или организацию, обслуживающую данный дом/строение (управляющая компания, обслуживающая организация и т.п.), поскольку сетевая организация не отвечает за состояние и работу внутридомового имущества (внутридомовое электрооборудование), при этом, в случаях плановых отключений электроэнергии для проведения работ, сетевая организация уведомляет организации, обслуживающие МКД, о времени и сроках проведения таких работ.

Если электроэнергия отсутствует также в нескольких близлежащих строениях, а в организации, обслуживающей данный дом/строение,

информация о плановых отключениях отсутствует причиной отсутствия электроэнергии может являться аварийная ситуация на объектах электроэнергетики – в указанном случае информацию потребитель может уточнить по телефону «горячей линии» сетевой организации. При звонке оператору необходимо сообщить свои Ф.И.О. и номер телефона, точный адрес объекта (область, район, населенный пункт, улица, № дома/строения).

Если *отсутствует напряжение в распределительном щите (отсутствует электрическая энергия) частного жилого дома* или в отдельно стоящем строении, *качество электрической энергии* не соответствует требованиям ГОСТ – в первую очередь потребителю необходимо провести проверку автоматических выключателей или предохранителей во внутренней сети/распределительном щите дома/строения. Если в сетях потребителя всё в порядке, потребитель может уточнить информацию о наличии аварийного/планового отключения, сообщить информацию о нарушении качества электрической энергии по телефону «горячей линии» сетевой организации. При звонке оператору необходимо сообщить свои Ф.И.О. и номер телефона, точный адрес объекта (область, район, населенный пункт, улица, № дома).

На телефон «горячей линии» потребитель также может сообщить информацию о *воровстве, умышленной порче и других незаконных (противоправных) действиях* посторонних лиц в отношении имущества Филиала, при этом желательно указать максимально точное место, где это случилось (точный адрес: область, район, населенный пункт, улица, № дома), особые приметы (если невозможно точно определить адрес), по возможности сделать фото или видео съемку происходящего, запомнить приметы правонарушителя и т.д. При желании потребитель может оставить свои координаты для обратной связи. Любая поступающая информация о воровстве электроэнергии или незаконном подключении к электросетям передается руководству Филиала и в профильные подразделения (в том числе в службу безопасности) Филиала для проведения проверки.

Любое обращение потребителя на «горячую линию» должно быть максимально информативным и конкретным – четкое и подробное изложение имеющегося вопроса (тема – отключение электрической энергии, технологическое присоединение, дополнительные платные услуги, жалоба на качество электроэнергии или на некачественное оказание услуг Филиалом и т.д.; информация о том, куда потребитель ранее обращался по этому вопросу, какую информацию и рекомендации ему предоставили) окажет содействие в его решении. При этом потребитель также всегда может обратиться с имеющимся вопросом в ближайший офис обслуживания потребителей Филиала (с заявкой, письменным обращением или жалобой), заполнить и направить обращение на сайте Общества (www.mrsksevzap.ru) или на электронный адрес Филиала (post@komienergo.ru).