**Порядок подачи обращений, претензий и жалоб**

**Потребитель имеет возможность направлять обращения, претензии и жалобы в офис ООО «Энергосбыт», в письменной форме по почтовому адресу, а также на адрес электронной почты, указанный на главной странице сайта.**

По результатам рассмотрения претензии энергосбытовая организация уведомляет потребителя об удовлетворении претензии, об отклонении претензии (с обоснованием причин отказа), либо о необходимости предоставления потребителем дополнительных документов для рассмотрения претензии. Срок рассмотрения обращений, претензий, жалоб - 30 дней со дня регистрации.

При поступлении сведений (жалобы) о нарушении качества электрической энергии от потребителя, ООО «Энергосбыт» направляет копию обращения (жалобы), запрос о возможных технических причинах отклонения параметров качества электрической энергии в адрес соответствующей сетевой организации (ООО «Энерголин», МП г.о. Саранск «Горсвет» и др.), к которым технологически присоединены энергопринимающие устройства потребителя, а также требование об устранении указанных нарушений (если они имели место в принадлежащих им объектах электросетевого хозяйства) в течение пяти рабочих дней с даты получения обращения (жалобы) потребителя.

Потребитель также имеет право обратиться в следующие инстанции:

- Республиканская служба по тарифам Республики Мордовия (рассматривает обращения и письма потребителей - граждан и организаций с жалобами на деятельность как гарантирующих поставщиков, так и энергосбытовых компаний);

- Органы прокуратуры Республики Мордовия (по вопросам соблюдения и исполнения законов, действующих на территории РФ);

- Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Мордовия (в части контроля и надзора за соблюдением законодательства в сфере конкуренции на товарных рынках, деятельности субъектов естественных монополий);

- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Мордовия (Управление Роспотребнадзора по Республике Мордовия) (в части контроля и надзора в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка) и иные надзорные органы.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в соответствующие органы и должностным лицам.