Приложение № 5

к договору энергоснабжения

№\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_

**Порядок взаимодействия Гарантирующего поставщика и Покупателя при поступлении жалоб потребителей на качество и (или) объем предоставляемых коммунальных услуг**

При поступлении письменной жалобы от Потребителя на качество и (или) объем предоставляемых коммунальных услуг Гарантирующий поставщик и Покупатель (далее стороны) руководствуются следующим порядком взаимодействия:

1. Сторона (Гарантирующий поставщик или Покупатель), получившая письменную жалобу от Потребителя, в течение 1 рабочего дня уведомляет другую сторону и Сетевую организацию о поступившей жалобе и в течение 2 рабочих дней организует проверку обоснованности фактов, изложенных в жалобе, с участием сторон, Сетевой организации и Потребителя. Проверка производится с целью выявления причин предоставления электроэнергии ненадлежащего качества и (или) предоставления электроэнергии не в должном объеме.
2. По итогам проверки составляется Акт проверки, в котором указывается:
3. обстоятельства, изложенные в жалобе;
4. обоснованность обстоятельств, изложенных в жалобе;
5. при установлении обоснованности обстоятельств, изложенных в жалобе, выявленные причины предоставления электроэнергии ненадлежащего качества и (или) предоставления электроэнергии не в должном объеме.
6. Сторона, получившая жалобу, направляет ответ Потребителю в течение 3 рабочих дней со дня поступления жалобы с указанием об удовлетворении жалобы или отказе в удовлетворении, с указанием причин отказа.

|  |  |
| --- | --- |
| **ГАРАНТИРУЮЩИЙ ПОСТАВЩИК** | **ПОКУПАТЕЛЬ** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г. |
|  |  |
|  |  |
| М.П. | М.П. |