Порядок подачи обращений, претензий и жалоб

Потребитель электроэнергии вправе оформить обращение в виде письменного, в том числе в электронной форме, или устного заявления, претензии или жалобы. Для получения письменного ответа необходимо:

1. указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, контактный номер телефона (при наличии);
2. изложить суть обращения, претензии или жалобы;
3. поставить личную подпись и дату.
4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Потребитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Претензии, обращения и жалобы должны быть читаемы. Анонимные обращения не рассматриваются. В случае, если претензия, жалоба или иное обращение не поддаётся прочтению, клиент информируется об этом. Обращения Потребителей не подлежат рассмотрению в случае, если они содержат нецензурные либо оскорбительные выражения.

По результатам рассмотрения претензии гарантирующий поставщик уведомляет потребителя об удовлетворении претензии, об отклонении претензии (с обоснованием причин отказа), либо о необходимости предоставления потребителем дополнительных документов для рассмотрения претензии.

Способы подачи обращений, претензий или жалоб:

1. телефонная связь по номерам территориальных отделений/участков.
2. Телефон горячей линии: 8 800 700 0420
3. почтовая связь: 659100, г. Заринск, ул. Молодежная, 17.
4. электронная почта: mail@zges22.ru, <http://zges22.ru>.
5. сервис Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства.
6. книга отзывов и предложений в клиентских офисах.
7. посредством электронного документооборота.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| При подаче обращения, претензии и жалобы к руководству ООО "Заринская горэлектросеть" и в случае неудовлетворения полученным ответом потребитель может обратиться в контролирующие организации либо решить вопрос в судебном порядке: |
|
|  |  |  |  |  |  |  |
| организация | адрес организации |
| Прокуратура Алтайского края | 656059, г. Барнаул, ул. Партизанская, 71 |
| Государственная Жилищная инспекция Алтайского края | 656043, г. Барнаул, пр-кт Ленина 7 |
| Роспотребнадзор, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Алтайскому краю | 656056, г. Барнаул, ул. М.Горького, 28 |