Клиенты всех категорий вправе подать обращение, претензию и жалобу на действия соискателя лицензии, лицензиата лично или направить письменное обращение.

АО «Екатеринбургэнергосбыт» принимает обращения, направленные:

- в письменном виде посредством почтовой связи на адрес: 620026, г. Екатеринбург, ул. Луначарского, 210;

- в электронном виде через официальный интернет сайт АО «Екатеринбургэнергосбыт» (<https://www.eens.ru/faq/#fheader>);

- лично в центрах обслуживания клиентов (пн - пт, с 8.00 до 18.00), расположенных по следующим адресам:

* **ЦОК № 1: ул. Луначарского, 210**
* **ЦОК № 2: ул. Индустрии, 104**
* **ЦОК № 3: ул. Крауля, 44**
* **ЦОК № 4: ул. Сурикова, 48**
* **ЦОК № 5: ул. Уральская, 3**

При подаче обращения лично в офисе организации, на втором экземпляре обращения ставится отметка о приеме.

Жалобы и претензии на качество электроснабжения могут передаваться клиентами любым из удобных способов, указанных в соответствующем разделе сайта АО «Екатеринбургэнергосбыт» по адресу:

<https://www.eens.ru/fizicheskim_licam/nekachestvennoe_ynergosnabzhenie/>

Письменные обращения оформляются в произвольной форме и подписываются клиентом или его уполномоченным представителем в двух экземплярах.

Обращение клиента должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина, которым подается обращение (претензия, жалоба, запрос) его место жительства или регистрации;

- суть запроса или обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в претензии (жалобе) указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых потребитель считает, что нарушены его права и законные интересы, требования, а также иные сведения, которые потребитель считает необходимым сообщить.

К претензии могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в претензии обстоятельства. В таком случае в претензии приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения претензии (жалобы), отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

При поступлении устных жалоб (в том числе по телефону) должны быть озвучены Ф.И.О. заявителя, контактные данные (телефон, факс, e-mail), суть претензии, фиксируются дата и время поступления жалобы.

Действия по заявлению клиента не производятся, о чем он по возможности информируется, в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес сотрудника компании;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну;

- если в письменном обращении не указаны контактные данные;

- если обращение способствует распространению информации рекламного характера и сведений, не относящихся непосредственно к деятельности Общества.

Обращения подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в АО «Екатеринбургэнергосбыт». Отказ в приеме обращений не допускается, кроме случаев, указанных выше.