

## Порядок подачи обращений, претензий и жалоб

### Подача обращений, претензий и жалоб

Потребитель вправе направить обращение, претензию или жалобы как в документарном виде, так и в электронной форме.

Для получения потребителем письменного ответа необходимо:

указать фамилию, имя, отчество, номер договора энергоснабжения, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, контактный номер телефона;

изложить суть обращения, претензии или жалобы;

поставить личную подпись и дату.

В случае необходимости к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии, обосновывающие позицию потребителя.

Обращения, претензии и жалобы должны иметь читаемый текст. В случае если претензия, жалоба или иное обращение не поддаётся прочтению, потребитель информируется об этом. Обращения, претензии и жалобы не подлежат рассмотрению в случае, если они имеют анонимный характер, а так же содержат нецензурные либо оскорбительные выражения.

### Способы подачи обращений, претензий или жалоб

1. В личном кабинете Потребителя на сайте ООО «Сургутэнергосбыт».
2. Через сервис «Обратная связь» на сайте ООО «Сургутэнергосбыт».
3. Направлением запроса на адрес электронной почты [info@surgutenergoby.ru](mailto:info@surgutenergoby.ru)
4. По телефону информационно-справочной службы: 8-800-xxx-xx-xx.
5. По средством письменного обращения по адресу: 628416, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Сургут, улица Григория Кукуевицкого, дом 5.
6. По средством личного обращения по адресу: 628416, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Сургут, улица Григория Кукуевицкого, дом 5.