

Порядок подачи потребителем обращений, претензий и жалоб на действия ООО «Транснефтьэнерго»

Подать обращение по вопросам, связанным со снабжением электрической энергией (мощностью), претензию или жалобу на действия Общества можно следующими способами:

1. путем направления письменного обращения:
 - почтовым отправлением по адресу: 123112, г. Москва, Пресненская наб., д.4, стр.2;
 - в форме электронного документа по адресу: info@tne.transneft.ru
2. путем заполнения формы обратной связи на сайте ООО «Транснефтьэнерго».

Обращения, претензии и жалобы, направляемые потребителем всеми вышеперечисленными способами, в обязательном порядке должны содержать:

- 1) ФИО отправителя;
- 2) Наименование организации отправителя;
- 3) Почтовый/электронный адрес отправителя;
- 4) Текст обращения, претензии или жалобы;
- 5) Подпись и дату (для обращений/ претензий/жалоб, направляемых по почтовому адресу, и обращений/претензий/жалоб, направляемых в виде скан-образов по электронной почте).

В случае необходимости отправитель вправе приложить к обращению, претензии или жалобе, направляемым по почтовому адресу или по электронной почте, подтверждающие изложенные в них доводы документы или материалы либо их копии.

Ответ на письменное обращение, претензию или жалобу, отправленные почтовым отправлением, по электронной почте или поданные через форму обратной связи, направляется потребителю в срок не более 30 дней со дня его регистрации в ООО «Транснефтьэнерго».

Обращение потребителя считается рассмотренным, если потребителю направлен (предоставлен) ответ с запрашиваемой информацией.

Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом заявителя) в случаях:

- а) если в обращении содержится вопрос, на который обратившемуся лицу уже был предоставлен ответ по существу, в связи с ранее направленными

обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

б) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну или иную охраняемую законом тайну.

Рассмотрение обращения (без уведомления заявителя) не производится в случаях, если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, текст письменного обращения не поддается прочтению или в обращении отсутствуют контактные данные, необходимые для направления ответа.