Способы подачи обращений, претензий или жалоб:

1. работнику отделения/участка – оформить/ передать заявление работнику, осуществляющему очный приём/ консультацию.
2. телефонная связь по номерам территориальных отделений/участков.
3. телефонная связь по номеру горячей линии: 8-800-700-90-23.
4. почтовая связь: 656002, г. Барнаул, ул. Воровского, 163, а также почтовые адреса территориальных отделений/ участков.
5. электронная почта: priemnaya@altke.ru.
6. личный кабинет для клиентов-физических лиц на сайте АО «Алтайкрайэнерго».
7. сервис Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства.
8. книга отзывов и предложений в клиентских офисах.
9. посредством электронного документооборота;

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), номер лицевого счета/договора энергоснабжения, 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.

График обслуживания потребителей (покупателей) в центрах очного и заочного обслуживания потребителей (покупателей), а также адреса и телефоны указанных центров;

|  |
| --- |
|  |
|  |  |  |  |  |  |
| Подразделения отделений(участки) | Центры очного обслуживанияпотребителей (покупателей) | Центры заочного обслуживания потребителей (покупателей) |
| График работы | Адрес | Телефон отделений/участков( АО "Алтайкрайэнерго") | Телефоны и электронная почта ОДC\* | Электронная почтаотделения |
| АО "Алтайкрайэнерго" | пн-чт: с 8.00 - 17.00пт: с 8.00 - 16.00обед: 12.00 - 12.48 | г. Барнаул, ул. Воровского, 163 |  |  | сайт: [www.altke.ru](http://www.altke.ru/) |
| Алейское отделение |
| г. Алейск | пн-чт: с 8.00 - 17.00пт: с 8.00 - 16.00обед: 12.00 - 12.48 | г. Алейск, пер. Пляжный, 2 | 8-(385-53)-2-53-00 | 8 (38553) 2-53-04 | ale-priem@altke.ru |
| с. Калманка | с. Калманка, ул. Чаузова, 41 | 8-(385-51)-2-25-03 | 8-(385-51)-2-25-73 |
| с. Романово | с. Романово, ул. Мира, 23а | 8-(385-61)-2-24-48 | 8-(385-61)-2-23-63 |
| с. Мамонтово | с. Мамонтово, ул. Партизанская, 230 | 8-(385-83)-2-32-52 | 8-(385-83)-2-25-83 |
| с. Топчиха | с.Точиха, ул. Ленина 3г. | 8-(385-52)-2-19-35, 2-11-92 | 8-(385-52)-2-11-92 |
| с. Чарыш | с.Чарышское, ул. Лесозаводская, 14 | 8-(385-74)-2-24-49 | 8-(385-74)-2-25-37 |
| с. Ребриха | с.Ребриха, ул. Песчаная, 1а | 8-(385-82)-2-16-22 | 8-(385-82)-2-15-22 |
| с Усть-Пристань | с Усть-Пристань, ул. Ленина, 29 | 8-(385-54)-2-25-05 | 8-(385-54)-2-25-37 |
| с. Усть-Калманка | с. Усть-Калманка, ул. Королева, 12 | 8-(385-99)-2-17-48 | 8-(385-99)-2-25-48 |
| Белокурихинское отделение |
| г. Белокуриха | пн-чт: с 8.00 - 17.00пт: с 8.00 - 16.00обед: 12.00 - 12.48 | г. Белокуриха, ул. Изумрудная , 7 | 8-(385-77 0-2-02-85 | 8 (38577) 2-23-69 | bel-priem@altke.ru |
|  |  |  |  |
| с. Алтайское | с. Алтайское, ул. Горького, 20 | 8-(385-37)-2-27-93 | 8-(385-37)-2-27-93 |
| с. Быстрый Исток | с. Быстрый Исток, ул. Советская, 37 б | 8-(385-71)-2-23-63 | 8-(385-71)-2-23-63 |
| с. Петропавловское | с. Петропавловское, ул. Жукова, 18 Б | 8-(385-73)-2-22-90 | 8-(385-73)-2-22-90 |
| с. Смоленское | с. Смоленское, ул. Школьная, 111А | 8-(385-36)-2-26-31 | 8-(385-36)-2-26-31 |
| с. Советское | с. Советское, ул. Советская, 37А | 8-(385-98)-2-27-45 | 8-(385-98)-2-27-45 |
| с. Солонешное |

|  |
| --- |
| с. Солонешное, ул. Сухова д.32а |

 | 8-(385-94)-2-23-63 | 8-(385-94)-2-23-63 |
| Бийское отделение |
| г.Бийск | пн-чт: с 8.00 - 17.00пт: с 8.00 - 16.00обед: 12.00 - 12.48 | г.Бийск, ул. Революции,96 | 8-(3854) 24-01-25 | 8-(3854) 24-03-71 | bsk-priem@altke.ru |
|  | 8-(3854) 24-03-55 |  |
| с. Ельцовка | с. Ельцовка, пер. Коммунальный, 2а | 8-(385-93)-2-25-73 | 8-(385-93)-2-25-73 |
| с. Красногорский | с. Красногорский, ул. Камзаракова 24 | 8-(385-35)-2-24-63 | 8-(385-35)-2-24-63 |
| с. Солтон | с. Солтон, ул.Молодежная, 50 | 8-(385-33)-2-11-22 | 8-(385-33)-2-11-22 |
| с. Акутиха | г.Бийск, ул. Революции,96 | 8-(3854) 24-01-25 | 8-(3854) 24-03-71 |
| с. Целинное | с. Целинное, ул. Ленина, 23 | 8-(385-96)-2-16-22 | 8-(385-96)-2-16-22 |
| с. Зональное | с. Зональное, ул. Торговая, 7 (доп.офис в Сбербанке) | 8-(3854) 24-01-25 | 8-(3854) 24-03-71 |
| Змеиногорское отделение |
| г. Змеиногорск | пн-чт: с 8.00 - 17.00пт: с 8.00 - 16.00обед: 12.00 - 12.48 | г. Змеиногорск, ул. Ломоносова, 48 | 8-(385-87)-2-20-56, 2-23-55(приемная) | 8 (38587) 2-25-04 | zme-priem@altke.ru |
| с. Староалейское | с. Староалейское, ул. Октябрьская, 34 | 8-(385-59)-2-16-45, 2-19-63 | 8 (38587) 2-25-04 |  |
| с. Курья | с. Курья, ул. Центральная, 55 | 8-(385-76)-2-29-77, 2-21-83 | 8 (38587) 2-25-04 |  |
| с. Краснощеково | с. Краснощеково, ул. Ленина, 158 | 8-(385-75)-2-18-75, 2-25-05 | 8 (38587) 2-25-04 |  |
| с. Горняк | с. Горняк, ул. Советская, 27 | 8-(385-86)-3-24-63, 3-20-63 | 8 (38587) 2-25-04 |  |
| Каменское отделение |
| г. Камень-на -Оби | пн-чт: с 8.00 - 17.00пт: с 8.00 - 16.00обед: 12.00 - 12.48 | г. Камень-на -Оби, ул. Титова, 1 | 8-(385-84)-2-65-50 | 8 (38584) 2-65-50 | kam-priem@altke.ru |
| с. Шелаболиха | с. Шелаболиха, ул. Обская, 25 | 8-(385-58)-2-23-86 | 8-(385-58)-2-23-86 |
| с. Баево | с. Баево, ул. Терешковой, 36 | 8-(385-85)-2-23-63 | 8-(385-85)-2-23-63 |
| с. Панкрушиха | с. Панкрушиха, ул. Зеленая 7-1 | 8-(385-80)-2-28-38 | 8-(385-80)-2-26-31 |
| с. Тюменцево | с. Тюменцево, ул. Камагина, 3-2 | 8-(385-88)-2-25-96 | 8-(385-88)-2-25-96 |
| с. Крутиха | с. Крутиха, ул. Советская, 122-2 | 8-(385-89)-2-23-80 | 8-(385-89)-2-23-80 |
| Кулундинское отделение |
| с. Кулунда | пн-чт: с 8.00 - 17.00пт: с 8.00 - 16.00обед: 12.00 - 12.48 | с. Кулунда, ул. Спортивная, 37 | 8-(385-66)-2-81-56 | 8-(385-66)-2-81-58 | kul-priem@altke.ru |
| с. Завьялово | с. Завьялово, ул. Школьная, 8 | 8-(385-62)-2-21-89 | 8-(385-66)-2-81-58 |
| р.п. Благовещенка | р.п. Благовещенка, пер. Школьный, 84 | 8-(385-64)-2-12-89 | 8-(385-66)-2-81-58 |
| с.Ключи | с.Ключи, пер. Аптечный, 17 | 8-(385-78)-2-14-16 | 8-(385-66)-2-81-58 |
| с.Михайловка | с.Михайловка, ул. Энергетиков,5 | 8-(385-70)-2-23-05 | 8-(385-66)-2-81-58 |
| с.Родино | с.Родино, ул. Калинина, 3/1 | 8-(385-63)-2-21-55 | 8-(385-66)-2-81-58 |
|  |  |  | 8-(385-66)-2-81-58 |
| с.Табуны | с.Табуны, ул. Октябрьская, 55 | 8-(385-67)-2-23-63 | 8-(385-66)-2-81-58 |
| Новоалтайское отделение |
| г.Новоалтайск | пн-чт: с 8.00 - 17.00пт: с 8.00 - 16.00обед: 12.00 - 12.48 | г.Новоалтайск, ул. Григорьева, 11 | 8-(385-32)-4-55-79 - (приемная), 8-(385-32)-4-55-19 | 8 (38532) 4-65-04 | nov-priem@altke.ru |
| с. Косиха | с. Косиха, ул. Топорова, 27 - Б | 8-(385-31)-2-26-69 | 8 (38532) 4-65-04 |
| с.Троицкое | с.Троицкое, ул. Промышленная, 9а | 8-(385-34)-2-29-84 | 8 (38532) 4-65-04 |
| с.Тальменка | с.Тальменка, ул. Октябрьская, 5 | 8-(385-91)-2-18-58 | 8 (38532) 4-65-04 |
| Рубцовское отделение |
| г. Рубцовск | пн-чт: с 8.00 - 17.00пт: с 8.00 - 16.00обед: 12.00 - 12.48 | г. Рубцовск, ул. К. Маркса, 168 | 8-(385-57)-3-00-12 | 8 (38557)-3-00-42 | rub-priem@altke.ru |
| с.Поспелиха | с.Поспелиха, ул. Короленко, 3 | 8-(385-56)-2-03-75 | 8-(385-56)-2-19-77 |
| с.Новичиха | с.Новичиха, ул. Первомайская, 20 | 8-(385-55)-2-34-70 | 8-(385-55)-2-34-60 |
| с.Шипуново | с.Шипуново, ул. Советская, 78 | 8-(385-50)-2-11-71 | 8-(385-50)-2-25-39 |
| с.Волчиха | с.Волчиха, ул. Калинина, 23 | 8-(385-65)-2-02-98 | 8-(385-65)-2-21-63 |
| с. Ново-Егорьевкое | с. Ново-Егорьевкое, пер. Садовый, 35-а | 8-(385-60)-2-22-75 | 8-(385-60)-2-22-75 |
| с. Угловское | с. Угловское, ул. Ленина, 124 | 8-(38579)-2-25-50 | 8-(385-79)-2-23-93 |
| Славгородское отделение |
| г. Славгород | пн-чт: с 8.00 - 17.00пт: с 8.00 - 16.00обед: 12.00 - 12.48 | г. Славгород, ул. Луначарского, 159 | 8-(385-68)-5-05-40 | 8 (385-68) 5-05-40 | slv-priem@altke.ru |
| с. Бурла | с. Бурла, ул. Советская, 36/4 | 8-(385-72)-2-28-41 | 8-(385-72)-2-32-53 |
| с. Гальбштадт | с. Гальбштадт, ул. Менделеева, 38 | 8-(385-39)-2-23-94 | 8-(385-39)-2-23-94 |
| с. Верх-Суетка | с. Верх-Суетка, ул. Советская, 8 | 8-(385-38)-2-23-83 | 8-(385-38)-2-23-83 |
| с. Хабары | с. Хабары, ул. Коммунистическая, 6 | 8-(385-69)-2-22-60 | 8-(385-69)-2-22-60 |
| --------------------------------------- |  |  |  |  |  |
| \* - служба приема обращений потребителей (покупателей) по вопросам поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии, а также оповещения потребителей (покупателей) о причинах поставки некачественной электрической энергии или прекращения поставки электрической энергии и о планируемых сроках устранения указанных нарушений. |

|  |
| --- |
| При подаче обращения, претензии и жалобы в соответствующее отделение АО "Алтайкрайэнерго" и в случае неудовлетворения полученным ответом потребитель может обратиться к руководству АО "Алтайкрайэнерго": |
|
|  |  |  |  |  |  |  |
| руководитель, должность | адрес организации |
| Генеральный директор АО "Алтайкрайэнерго" Сергей Николаевич Приб | 656002, г. Барнаул, ул. Воровского, 163 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| При подаче обращения, претензии и жалобы к руководству АО "Алтайкрайэнерго" 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/Гоголя, 34 |
| Управление Федеральной антимонопольной службы по Алтайскому краю | 656059, г. Барнаул, ул. Пролетарская, 65 |