

Порядок подачи обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика

Порядок рассмотрения претензий клиентов регламентируется Стандартами качества обслуживания. Процедура приема и рассмотрения жалоб установлена для гарантии того, что претензии клиентов будут обрабатываться вовремя.

Мы серьезно относимся к заявлениям и приложим все усилия, чтобы улучшить качество нашей работы. Претензией считается любое письменное обращение клиента, которое содержит негативную оценку работы наших специалистов или сервисов, поступившее в Энергосбытовую компанию «Восток» или компанию, входящую в состав холдинга.

Все жалобы проходят регистрацию, рассматриваются и заявители получают официальный ответ. После регистрации претензии определяется правильность ее оформления, достаточность и обоснованность содержащейся в ней информации. К рассмотрению принимаются претензии, представленные в письменной форме и содержащие:

- наименование услуги;
- основания для претензии;
- необходимые доказательные документы;
- номер договора, дату его заключения.

В случае признания претензии обоснованной подателю направляется письменный ответ с предложениями по урегулированию. Если податель претензии отклоняет предлагаемое решение или действие, претензия остается открытой. Об этом делаются соответствующие записи, а податель претензии информируется о том, куда он еще может обратиться внутри и вне организации.

В энергосбытовом холдинге «Восток» ведется постоянный мониторинг работы с претензиями по следующим показателям:

- соблюдение сроков рассмотрения и урегулирования претензии;
- объективность рассмотрения претензии;
- адекватность корректирующих и предупреждающих действий при возникновении претензии