

Акционерное общество «Кировская теплоснабжающая компания»

ул. Ломоносова, д. 2а, г. Киров, Россия, 610044
Тел.: +7 (8332) 51-75-01, факс: +7 (8332) 53-67-33
www.tplusgroup.ru; e-mail: krvt-ts@tplusgroup.ru

Руководителю

21.01.2019 № 503061-04-00286

на № _____ от _____

О порядке организации работы с обращениями клиентов по вопросам некачественно предоставленных коммунальных услуг

Уважаемый руководитель!

Ресурсоснабжающая организация (АО «Кировская теплоснабжающая компания») несет ответственность за поставку коммунального ресурса (тепловая энергия, горячая вода) надлежащего качества до границ внешних сетей многоквартирного дома (наружная стена многоквартирного дома).

Исполнитель коммунальных услуг (УК, ТСЖ, ЖСК и др.) обеспечивает состояние общего имущества в доме на уровне, необходимом для предоставления коммунальных услуг надлежащего качества.

Таким образом, в целях сокращения времени рассмотрения обращений от граждан по поставке коммунальных услуг ненадлежащего качества, **если у клиента имеются сомнения в качестве поставляемого ресурса, то ему в первую очередь необходимо обратиться к исполнителю коммунальной услуги.**

Перерасчеты платы за поставленные услуги проводятся только на основании актов, представленных исполнителем коммунальной услуги и при наличии согласования с техническими службами АО «Кировская теплоснабжающая компания» факта нарушения качества в границах сетей, находящихся в зоне ответственности АО «КТК», то есть до границы многоквартирного дома.

Консультацию по вопросам порядка расчета платы за предоставленные услуги горячего водоснабжения и/или отопления и ее размера клиент может получить в организации, осуществляющей расчет платы за коммунальные услуги горячего водоснабжения и отопления.

В рамках агентских договоров, заключенных с ресурсоснабжающей организацией АО «КТК», **расчет платы за коммунальные услуги горячего водоснабжения и отопления производят:**

- Кировский филиал АО «ЭнергосбыТ Плюс»
- ООО «РКЦ».

Офисы продаж и обслуживания клиентов АО «ЭнергосбыТ Плюс»:

1. г. Киров, ул. Дерендяева, д. 80/2.

Режим работы: пн.пт. 8:00-19:00, сб. 10:00-15:00, без перерыва на обед, вс. - выходной.

2. г. Киров, ул. Воровского, д. 135.

Режим работы: пн.пт. 9:00-19:00, сб. 10:00-15:00, без перерыва на обед, вс. - выходной.

3. г. Киров, Нововятский р-н, ул. Советская, д. 39 (офис ПАО Сбербанк).

Режим работы: пн.-пт. 9:00-18:00, без перерыва на обед, сб.-вс. - выходной.

4. г. Киров, ул. Лепсе, д. 4/2 (офис ПАО Сбербанк).

Режим работы: пн.-пт. 9:00-18:00, без перерыва на обед, сб.-вс. – выходной.

Контакт-центр 8-800-100-75-30 (звонок бесплатный)

Центры обслуживания населения ООО «РКЦ»:

1. г. Киров, ул. Московская, 32.

Режим работы: пн.-пт. 8:00 – 18:00, сб. 9:00 – 14:00, без перерыва на обед, вс. - выходной.

2. г. Киров, ул. М. Конева, 7/6. Приём населения

Режим работы: пн.-пт. 8:00 – 17:00, без перерыва на обед, сб.-вс. - выходной.

Центр телефонного обслуживания: (8332) 27-97-97

Платежный документ содержит информацию о том, какая из указанных организаций производит расчет платы за горячее водоснабжение и отопление.

С уважением,
Представитель по доверенности
№308 от 30.05.2018 г.



В.В. Сураев