

Как направить обращение в филиал ПАО «Квадра» через систему Личный кабинет клиента

1. Авторизоваться в Личном кабинете (<https://lkk.quadra.ru> или мобильное приложение), указав свой e-mail или номер телефона и пароль. При отсутствии регистрации, предварительно пройти регистрацию.
2. В случае необходимости оформить свое обращение заявлением (на открытие ЛС, ввод в эксплуатацию прибора учета, перенос оплаты, перерасчет, уточнение информации по лицевому счету и пр.), имеется возможность скачать шаблон соответствующего заявления. Для этого потребуется:

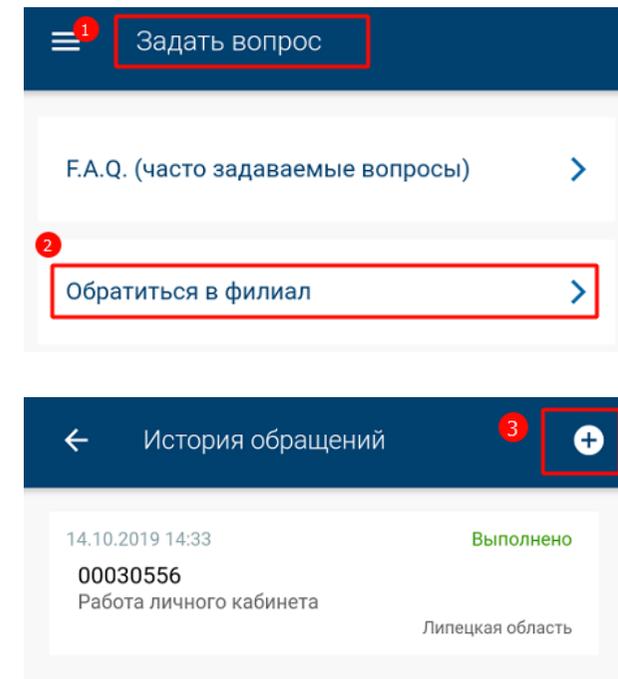
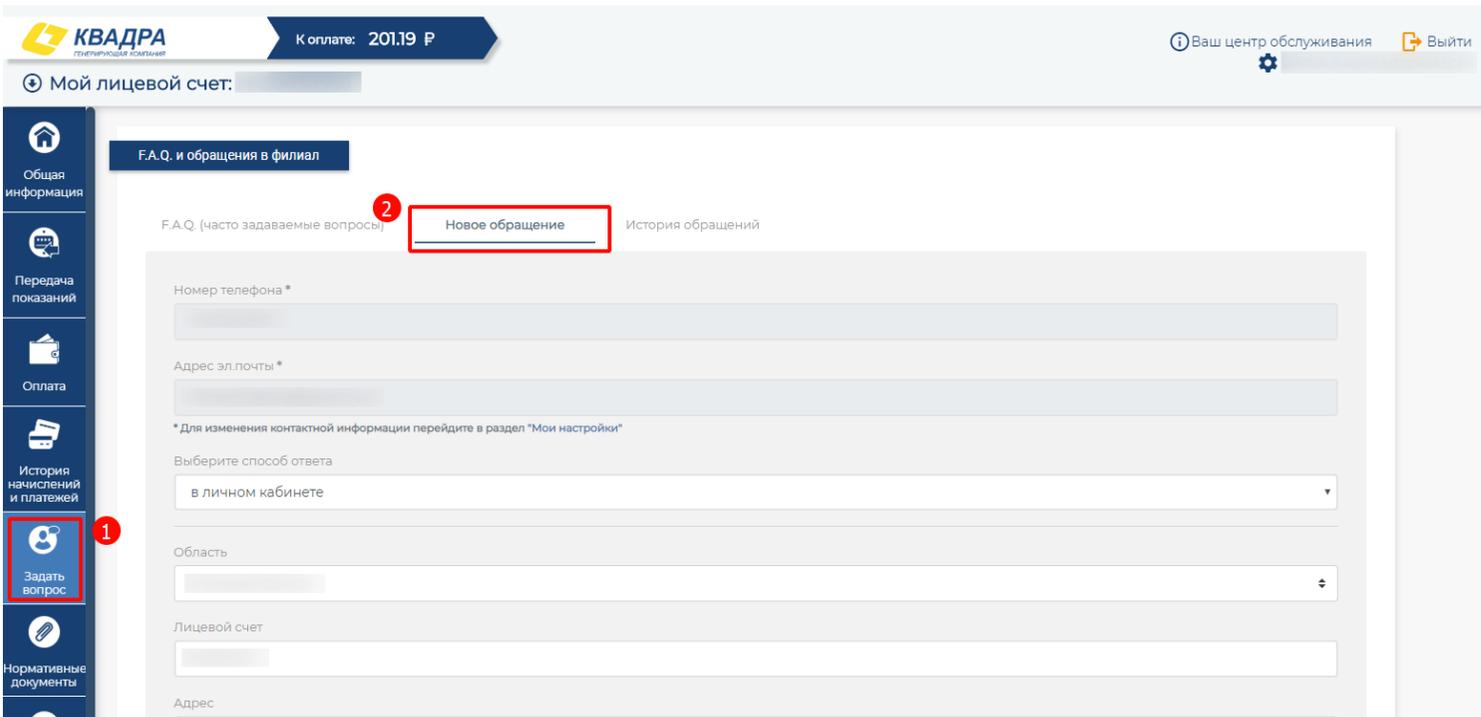
2.1. зайти в раздел **«Шаблоны и документы»** и скачать необходимый бланк (нажав по иконке  или по иконке  в мобильном приложении);

Название	Описание	Действия
Договор поставки коммунальных ресурсов (оферта)	бланк договора поставки коммунальных ресурсов	
Заявление на открытие ЛС (МКД)	шаблон заявления на открытие нового лицевого счета в многоквартирном доме	
Заявление на открытие ЛС (ЖД)	шаблон заявления на открытие нового лицевого счета в жилом доме	
Заявление на ввод в эксплуатацию/проверку ИПУ	шаблон заявления на ввод в эксплуатацию/проверку индивидуального прибора учета горячей воды или отопления	
Заявление в свободной форме	шаблон заявления в свободной форме	
Заявление на перенос оплаты	шаблон заявления на перенос оплаты с лицевого счета на лицевой счет	
Заявление на возврат денежных средств	шаблон заявления на возврат денежных средств по реквизитам	
Заявление на перерасчет по показаниям ИПУ	шаблон заявления на перерасчет по показаниям индивидуального прибора учета горячей воды или отопления	
Заявление на перерасчет в связи с временным отсутствием собственника	шаблон заявления на перерасчет в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении (для собственника)	

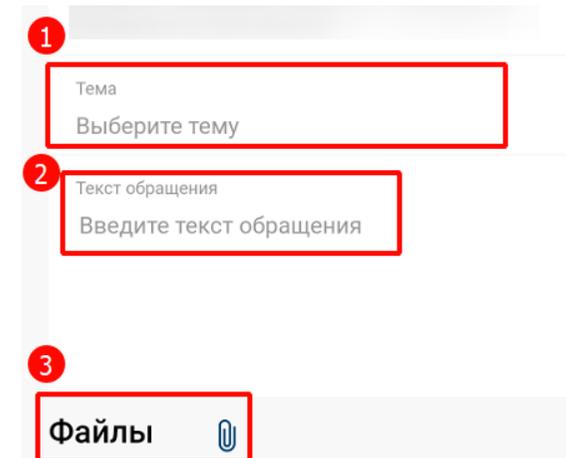
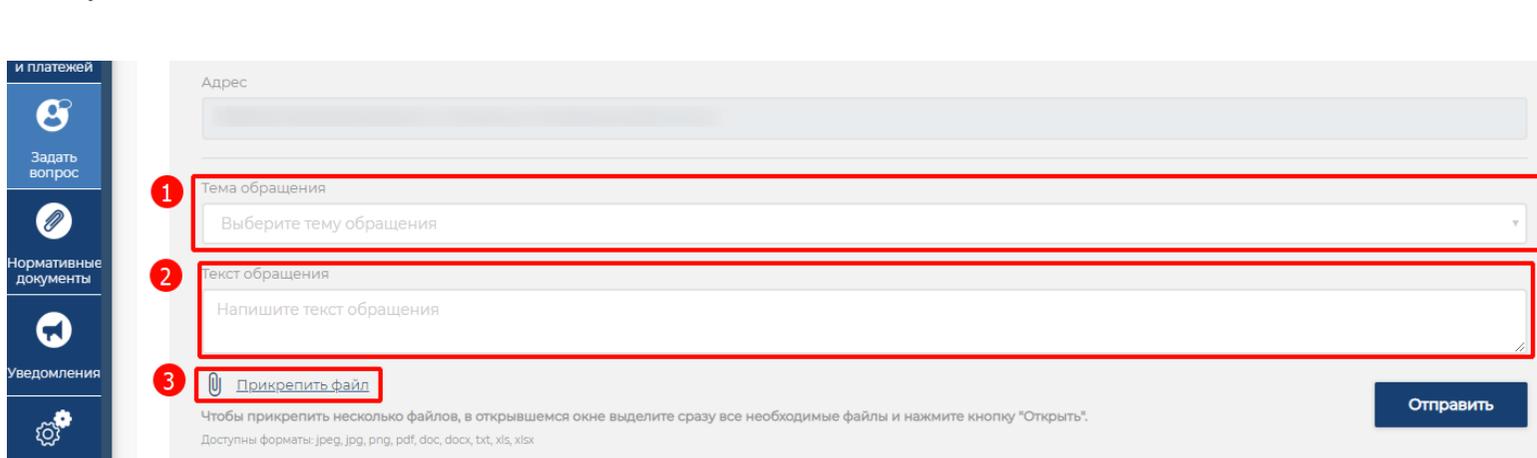
- 2.2. заполнить его либо в электронном виде, либо письменно (предварительно распечатав);
- 2.3. сфотографировать или отсканировать так, чтобы вся информация была читаемой;
- 2.4. сфотографировать или отсканировать все необходимые подтверждающие документы.

Если прикладывать заявление нет необходимости, то сразу переходим к пункту 3.

3. Для создания обращения, требуется открыть раздел **«Задать вопрос»** и перейти на вкладку **«Новое обращение»** или нажать иконку  в подразделе **«Обратиться в филиал»** мобильного приложения:



4. Обязательно выбрать **Тему обращения**, указать **Текст обращения** и, при необходимости, добавить сканированные копии или фото требующихся документов и заявлений:



Обращаем Ваше внимание, что для того, чтобы прикрепить к обращению сразу несколько файлов, необходимо разом выделить все необходимые файлы в окне выбора файлов и нажать кнопку «Открыть». В мобильном приложении файлы добавляются по одному по очереди.

5. При необходимости получения ответа способом, отличным от Личного кабинета, имеется возможность изменить способ ответа в поле **«Выберите способ ответа»** или в поле **«Способ ответа»** в мобильном приложении

Выберите способ ответа

- в личном кабинете
- в личном кабинете**
- по электронной почте
- по телефону
- ответ не нужен

Способ ответа

- в личном кабинете**
- по электронной почте
- по телефону
- ответ не нужен

6. После того, как вся необходимая информация будет указана и документы прикреплены, нажать кнопку «Отправить» или нажав кнопку  в мобильном приложении

 Прикрепить файл

Чтобы прикрепить несколько файлов, в открывшемся окне выделите сразу все необходимые файлы и нажмите кнопку "Открыть".

Доступны форматы: jpeg, jpg, png, pdf, doc, docx, txt, xls, xlsx

Отправить

 Задать вопрос 

Обращаем Ваше внимание на то, что срок ответа сотрудников филиала может составлять до 3-х **рабочих** дней.

7. Просмотреть и дополнить созданное обращение, а также ознакомиться с ответом на обращение, можно также в разделе «Задать вопрос», перейдя на вкладку «История обращений», найдя в перечне обращений нужное и раскрыв его по иконке , или в подразделе «Обратиться в филиал» и нажав на само обращение в мобильном приложении

КВАДРА К оплате: 201.19 Р

Ваш центр обслуживания

Мой лицевой счет: [номер]

Общая информация

Передача показаний

Оплата

История числений платежей

Задать вопрос

FAQ и обращения в филиал

FAQ (часто задаваемые вопросы)

Новое обращение

История обращений

Лицевой счет: все лицевые счета

Статус: -- все статусы --

Способ ответа: -- все способы --

Тема обращения: все темы

Период обращения: с 19.03.2017 по 19.03.2020

Найти обращения

Филиал	Лицевой счет	Дата обращения	Тема обращения	Статус
	Липецкая область	2019-10-14 14:33:13	Работа личного кабинета	выполнено

Задать вопрос

FAQ (часто задаваемые вопросы)

Обратиться в филиал

История обращений

14.10.2019 14:33 **Выполнено**

00030556

Работа личного кабинета

Липецкая область

8. Если необходимо дополнить обращение новыми документами или текстом, то можно воспользоваться соответствующей формой, вписав текст и прикрепив файлы (при необходимости) и нажав кнопку **«Дополнить»** или открыв нужное обращение, дополнить его в соответствующей области ввода текста и нажав кнопку отправки **➤** в мобильном приложении

Текст обращения

2020-03-20 12:56:03

Добавить уточнение:

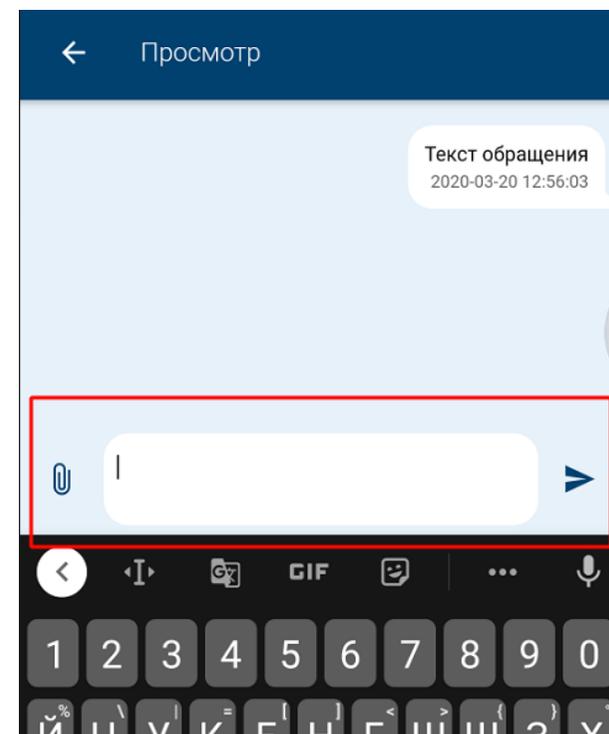
Текст уточнения

Напишите текст уточнения

📎 [Прикрепить файл](#)

Доступны форматы: jpeg, jpg, png, pdf, doc, docx, txt, xls, xlsx

Дополнить



Обращаем Ваше внимание, что возможность дополнения обращения доступна только до тех пор, пока филиал не переведет его в статус «Выполнено» или «Отказ».