

Інформація щодо подання споживачами звернень, скарг, претензій, надання повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду

Даний розділ регламентує процес взаємодії сторін в ході надання послуг з електропостачання. Терміни, що вживаються у даному розділі, застосовуються у відповідності до положень, наведених в чинному законодавстві України з питань постачання електричної енергії. Інформація в даному розділі розміщена з метою формування чіткого розуміння порядку взаємодії сторін та строків розгляду звернень/скарг/претензій/пропозицій/повідомлень.

Як подати письмове звернення/скаргу/претензію/повідомлення

Письмове звернення до постачальника електроенергії можна подати наступним чином:

- надіслати поштою на адресу: 25014, Україна, м. Кропивницький, вул. Руслана Слободянюка, буд. 215;
- особисто передати до офісу постачальника електроенергії за вище вказаною адресою;
- надіслати скановану копію електронного листа на адресу: tovpeol@gmail.com;
- зателефонувавши за номером: (096) 603-89-05.

Вимоги до оформлення письмового звернення/скарги/претензії/повідомлення

Письмове звернення/скарга/претензія/повідомлення, що подається постачальнику електроенергії, в обов'язковому порядку повинна містити:

- прізвище, ім'я, по-батькові, контактний номер телефону для фізичної особи, що подає звернення, або назву, код за ЄДРПОУ, контактний номер телефону для юридичної особи, що подає звернення;
- дата та номер договору на постачання електричної енергії, укладений між споживачем та постачальником електроенергії;
- адреса об'єкта надання послуг з постачання електричної енергії;
- суть питання порушеного у зверненні/повідомленні/скарзі;
- у разі подання споживачем претензії, мають бути зазначені норми права (з посиланням на конкретну статтю або пункт), які, на думку споживача, були порушені постачальником електроенергії;
- звернення повинно бути підписано особисто заявником або його представником. У разі підписання звернення представником заявника, до звернення додається належним чином завірена копія довіреності або іншого документа, на підставі якого здійснюється представництво. У разі подання звернення від імені юридичної особи, зазначається посада особи, що підписала звернення від імені юридичної особи;
- інформацію про те, у якому вигляді заявник бажає отримати відповідь на своє звернення (шляхом надіслання на електронну пошту або в паперовому вигляді на зазначену заявником адресу).

Розгляд письмового звернення/скарги/претензії/повідомлення

Письмове звернення/претензія/скарга/повідомлення розглядається в строки, встановлені чинним законодавством України. Відповідь надається в письмовому вигляді і надсилається на електронну пошту споживача у вигляді скан-копії листа або на паперовому носії інформації на поштову адресу споживача в залежності від обраного споживачем варіанту отримання відповіді, про що вказується у письмовому зверненні/претензії/скарзі/повідомленні.

Усі спори та суперечки, що виникають між постачальником електроенергії та споживачем, вирішуються шляхом досудового врегулювання спорів.

У разі недосягнення між споживачем та постачальником електроенергії згоди, спірні питання вирішуються у порядку, встановленому чинним законодавством, у тому числі в судовому порядку. Зокрема, споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора ринку у відповідності до статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передати спір на розгляд до суду у відповідності з чинним законодавством України.

Порядок розгляду скарг та врегулювання спорів визначений у статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».