

Розгляд звернень/скарг/претензій

Якщо в процесі постачання природного газу виникнуть питання або скарги, Ви можете звернутися до нас у один з таких способів:

- надсилання за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства: місто Київ, 04070, м. Київ, вул. Іллінська, 8.
- надсилання з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на визначену електронну адресу Товариства: office@ecu.gov.ua
- за номером телефону + 38 068 268-05-60;
- відповідальний працівник за розгляд звернень: Коробенко Наталія Олександрівна.

Крім іншого, з метою спрощення доступу до інформації та підвищення рівня прозорості в енергетичному секторі України, та для сприяння швидкому і легкому зворотному зв'язку між споживачами та учасниками роздрібного ринку, в НКРЕКП діє мобільний додаток «Енергетика Онлайн», в якому споживач може оперативним чином надіслати скаргу до Товариства.

Мобільний додаток можна завантажити з Google Play та App Store за назвою EnergyOnline, на офіційних сайтах НКРЕКП та DiXi Group.

У зверненні/скарзі/претензії має бути зазначено:

назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання (у разі звернення юридичної особи, фізичної особи-підприємця);

суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; дата та підпис заявника.

При поданні звернення/скарги/претензії представником, обов'язково додається належним чином завірену копію відповідного документа щодо представлення інтересів юридичної особи.

При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді застосування електронного цифрового підпису не вимагається, але таке звернення повинно мати вигляд скан-копії та/або фотокопії, також має бути зазначена електронна адреса або відомості про інші засоби зв'язку зі споживачем.

Звернення/скарги/претензії оформлені без дотримання встановлених вимог, повертаються споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Не підлягають розгляду та вирішенню:

повторні звернення від одного й того самого споживача з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;

звернення без зазначення адреси, не підписане автором, а також таке, з якого не можливо встановити авторство, визначається анонімним і розгляду не підлягає;

звернення, подані з порушенням термінів, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

звернення осіб, визнаних судом недієздатними (рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівництвом).

Звернення оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

У разі ненадання постачальником компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу в порядку, визначеному пунктом 3.4 Постанови, споживач має право самостійно звернутися до постачальника із заявою за формою, наведеною в Додатку 4 до Стандартів та вимог. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів або до суду.

Строки розгляду звернень/скарг/претензій

Компенсація за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу не надається у випадках, якщо недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу було спричинено доведеними:

- форс-мажорними обставинами, що підтверджується відповідною довідкою Торгово-промислової палати;
- діями споживача, що призвели до затримки у наданні послуг або аварійної перерви в газопостачанні;
- діями третіх осіб, що призвели до аварійної перерви в газопостачанні.

Термін відповіді на письмові звернення – не більше 15 робочих днів з дати отримання нами вашого письмового звернення.

Крім того, з питань дотримання вимог законодавства у сфері енергетики Ви можете звернутися до:

- Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.
- Державної інспекції енергетичного нагляду України.
- Антимонопольного комітету України.