

ПОРЯДОК ПОДАННЯ СПОЖИВАЧАМИ ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ, ПРЕТЕНЗІЙ ТА ЇХ РОЗГЛЯД

Звернення до Товариства можна подати наступним чином:

- надіслати поштою на адресу: 29000, м. Хмельницький, вул. Свободи 22/1
- подати особисто в приймальню центру обслуговування споживачів за адресою: м. Хмельницький, вул. Свободи 22/1
- надіслати звернення/скаргу/пропозицію електронним листом на адресу: hmenergopostach@gmail.com
- для оформлення усного звернення потрібно зателефонувати за телефоном центру обслуговування споживачів: +380 096 569 0001

Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензій

- Звернення має бути авторизованим та має містити назву, адресу місцезнаходження юридичної особи, адресу знаходження об'єкта нерухомого майна до якого здійснюється постачання (якщо звернення стосується конкретного об'єкту), прізвище, ім'я, по батькові, адреса фізичної особи.
- Викласти суть порушеного питання пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- Письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано заявником (заявниками);
- При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронним зв'язком не вимагається.

Розгляд звернення/скарги/претензії, надісланого до ТОВ «ХМЕЛЬНИЦЬКЕНЕРГОПОСТАЧ»

- Якщо в зверненні/скарзі/претензії вказана адреса електронної пошти, номер телефону або така інформація відома Товариству здійснюється надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду.
- Попередня відповідь надається протягом 5 днів від дня отримання звернення/скарги/претензії.
- Звернення/скарга/претензія розглядається в термін визначений чинним законодавством України.
- Особистий прийом споживачів керівником Товариства проводиться за попереднім записом у дні та години, що визначаються за домовленістю. Попередній запис на прийом споживачів здійснюється за номером телефону: +380 096 569 0001

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, спільно з аналітичним центром DiXi Group у рамках проекту USAID «Прозора енергетика» розробили та 21.02.2019 презентували мобільний додаток **«Енергетика Онлайн»**. Відповідно до функцій мобільного додатку **«Енергетика Онлайн»** для споживачів передбачається можливість подавати скарги до компаній – постачальників послуг за неякісно надані послуги у сферах електро- і газопостачання.

Скарги споживачів та заяви на компенсацію за неякісно надані послуги у сферах електро- і газопостачання будуть надходити на офіційні електронні адреси ліцензіатів з електронної адреси: energy.online.app@gmail.com, ім'я відправника: Energy Online App.

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» звернення може бути усним чи письмовим. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Таким чином, скарги та заяви громадян, що будуть надходити до ліцензіатів НКРЕКП на електронні адреси з мобільного додатку «**Енергетика Онлайн**», мають розглядатися у строки та відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян». Мобільний додаток можна завантажити з Google Play та App Store за назвою EnergyOnline, на офіційних сайтах НКРЕКП та DiXi Group.