

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ  
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДЕ ТРЕЙДИНГ»**  
03150, м.Київ, вул.Предславинська, 11  
тел.: +38 044 290 97 49  
office@detrading.energy  
П/р UA763004650000026005300430965  
в головному управлінні з обслуговування  
клієнтів АТ «ОЩАДБАНК»  
МФО 300465, ЄДРПОУ 42699760  
ІПН 426997626554  
Платник податку на прибуток на  
загальних підставах



**LIMITED LIABILITY COMPANY  
«DE TRADING»**  
11, Predslavynska str., Kyiv, 03150  
tel.: +38 044 290 97 49  
office@detrading.energy  
Account UA763004650000026005300430965  
in the main department of  
customer service JSC "OSCHADBANK"  
MFO 300465, EDRPOU 42699760  
INN 426997626554  
A regular profit tax payer

## **Порядок роботи Центру розгляду скарг/Посадової особи ТОВ «ДЕ ТРЕЙДИНГ»**

Функції Центру розгляду скарг ТОВ «ДЕ ТРЕЙДИНГ» (далі – Електропостачальник) покладені на посадову особу електропостачальника - директора ТОВ «ДЕ ТРЕЙДИНГ».

### **Контактні дані посадової особи:**

директор ТОВ «ДЕ ТРЕЙДИНГ» Слугін Олексій Олексійович  
адреса: 03150, м. Київ, вул. Предславинська, 11  
електронна пошта: office@detrading.energy  
телефон: +38 044 290 97 49  
вебсайт: www.detrading.energy

**Графік роботи:** пн.-пт з 08-00 год. до 17-00 год., сб, нд. – вихідні дні.

Метою діяльності Посадової особи в рамках виконання функцій з розгляду скарг є формування між електропостачальником та споживачами електричної енергії прозорого інформаційного середовища з питань постачання електричної енергії, підвищення якості обслуговування споживачів, сприяння ефективному використанню електричної енергії та підвищення рівня оплати за відпущену електричну енергію.

Посадова особа забезпечує виконання вказаних функцій для досягнення поставлених електропостачальником завдань.

Основними завданнями Посадової особи в рамках виконання функцій з розгляду скарг є:

- Надання консультацій та інформації споживачам щодо якості електричної енергії, послуг, пов'язаних з її постачанням, цін та тарифів, порядку оплати за електричну енергію, умов та режимів споживання електричної енергії тощо.
- Розв'язання існуючих суперечностей та попередження виникнення нових суперечностей у процесі постачання електричної енергії між електропостачальником та споживачами.
- Вжиття заходів щодо усунення електропостачальником недоліків при постачанні електричної енергії.
- Проведення моніторингу звернень заявників та вжиття дієвих заходів щодо вирішення порушених у них питань.
- Листування зі споживачами електричної енергії, підприємствами, органами виконавчої влади, організаціями та іншими установами з питань, які належать до повноважень електропостачальника.
- Організація особистого прийому споживачів, реєстрація та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них згідно з нормами законодавства.