

**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

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до ТОВ «ДЕ ТРЕЙДИНГ» (далі – Електропостачальник).

Функції центру обслуговування споживачів та розгляду скарг покладені на посадову особу електропостачальника - директора ТОВ «ДЕ ТРЕЙДИНГ» (або уповноважену ним особу).

При розгляді звернень електропостачальник забезпечує повний, кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення вимог заявників, реального поновлення порушених прав та законних інтересів, а також запобігання можливим порушенням у порядку та у спосіб, передбачені чинним законодавством.

В роботі зі зверненнями Товариство керується зокрема, але не виключно:

Законом України «Про ринок електричної енергії»;

Законом України «Про звернення громадян»;

Законом України «Про інформацію»;

Законом України «Про захист прав споживачів»;

Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310;

Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311;

Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;

Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

Усі звернення (скарги/претензії) реєструються, як отримані:

якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) – у день його (її) отримання;

у робочий день отримання звернення/скарги/претензії – якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою, або з використанням мобільного додатку «Енергетика Онлайн») та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня.

У разі повторного звернення (скарги/претензії) споживача з питання, яке не було вирішено учасником роздрібного ринку по суті та яке зафіксовано як вирішене, учасник роздрібного ринку має:

zareєstrувати звернення (скаргу/претензію) у реєстрі як окреме звернення (скаргу/претензію), позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;

протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

Учасник роздрібного ринку розглядає звернення/скаргу/претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

Якщо під час розгляду звернення (скарги/претензії) необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію).

Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення (скарги/претензії) не може перевищувати 45 днів.

Звернення (скарги/претензії) побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

Електропостачальник розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію у строк до 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

Разом із відповіддю споживачу надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення/скарги/претензії.

У разі отримання електропостачальником звернення (скарги/претензії) споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

*Баланс - це сума дій,
а не дій обставин...*