

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ ТА ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ

Цей Порядок розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про ринок електричної енергії» та Правил роздрібного ринку електричної енергії (ПРРЕЕ).

1. Подання звернення (скарги, претензії)

1.1. Споживач має право звернутися до ТОВ «НРДЖИ» для вирішення будь-яких питань, пов'язаних з постачанням електричної енергії, комерційними розрахунками, балансуванням та якістю послуг.

1.2. Звернення може бути подане:

- Усно: за телефоном Інформаційно-консультаційного центру (ІКЦ) / Кол-центру: +380 800 357 151;
- Електронною поштою: на офіційну адресу ІКЦ support@nrgorynok.com;
- Письмово: шляхом надсилання листа на поштову або юридичну адресу компанії (04107, Україна, м. Київ, вул. Соляна, буд. 70, приміщення 54);
- Особисто: за фактичною адресою розташування ІКЦ у робочі години (Пн-Пт, 10:00 – 17:00).

1.3. У зверненні має бути зазначено: повне найменування Споживача, код ЄДРПОУ, адреса об'єкта постачання, ЕІС-код, суть порушеного питання та контактні дані для надання відповіді.

2. Строки розгляду

2.1. ТОВ «НРДЖИ» зобов'язується розглянути звернення в найкоротший строк, але не пізніше 30 календарних днів з дня його отримання.

2.2. Звернення, що не потребують додаткового вивчення, розглядаються невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх отримання.

2.3. Претензії щодо виставлених рахунків розглядаються протягом 5 робочих днів. До прийняття рішення по суті претензії, Споживач має право оплатити лише безспірну частину рахунку.

3. Вирішення спорів

3.1. Усі суперечки, що виникають між Споживачем та ТОВ «НРДЖИ», вирішуються шляхом досудового врегулювання та переговорів на рівні ІКЦ або керівництва компанії.

3.2. У разі недосягнення згоди, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП), або до Енергетичного омбудсмена.

3.3. Звернення до НКРЕКП чи Енергетичного омбудсмена не позбавляє Споживача права на захист своїх інтересів у судовому порядку згідно з чинним законодавством України.

КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОНСУЛЬТАЦІЙНОГО ЦЕНТРУ (ІКЦ)

ТОВ «НРДЖИ»

Телефон: +380 800 357 151

Email: support@nrgorynok.com

Адреса для відвідувань: 03045, Україна, м. Київ, пров. Віто-Литовський, 15,
Голосіївський р-н, Приміщення 3/2

Юридична адреса: 04107, м. Київ, вул. Соляна, буд. 70, приміщення 54

Години роботи: Понеділок – П'ятниця: 10:00 – 17:00. Субота – Неділя: Вихідні.