

Розгляд спорів між споживачем і постачальником

У випадку виникнення спорів/розбіжностей між Постачальником та Споживачем, стосовно:

- постачання електроенергії,
- проведення звіряння розрахунків та оплат,
- відшкодування збитків,
- встановлення лічильників електроенергії,
- інших питань.

всі розбіжності сторони вирішують шляхом досудового врегулювання спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду.

У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора у відповідності до статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передати спір на розгляд до суду у відповідності з чинним законодавством України.

Письмове звернення до Товариства можна направити на поштову адресу: 49000, Дніпропетровська область, місто Дніпро, вул. Короленко, буд. 14/16 прим. 1.

Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензій побутового споживача:

- зазначено прізвище, ім'я, по батькові, адреса;
- викладено суть порушеного питання пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. 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.

Вимоги до оформлення претензій юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців:

- повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та підприємства, організації, яким претензія пред'являється; дата пред'явлення і номер претензії;
- обставини, на підставі яких пред'явлено претензію; докази, що підтверджують ці обставини; посилання на відповідні нормативні акти;
- вимоги заявника;
- сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці; платіжні реквізити заявника претензії;
- перелік документів, що додаються до претензії, а також інших доказів.

У заяві (для пришвидшення розгляду) слід також зазначити:

- прізвище, ім'я, по батькові замовника;
- ідентифікаційний номер фізичної особи (або серію та номер паспорту для осіб, які відмовились від отримання ідентифікаційного номеру з релігійних переконань), код за ЄДРПОУ для юридичної особи;
- ЄІС-код.

Документи, що підтверджують вимоги заявника, додаються в оригіналах чи належним чином засвідчених копіях.

Претензія підписується повноважною особою Споживача з документальним підтвердженням її повноважень, та надсилається адресатові рекомендованим або цінним листом чи вручається під розписку.

Контактна інформація осіб, відповідальних за вирішення спорів:

Директор ТОВ “Променерго Дніпро”: Гончаров Микола Вікторович, телефон (+38097) 99-73-164

Особистий прийом проводиться за попереднім записом за номером телефону (+38097) 99-73-164 у робочі дні.

Адреса: 49000, Дніпропетровська область, місто Дніпро, вулиця Короленко, буд. 14/16 прим. 1

Електронна адреса: n.goncharov@ped.com.ua.

Режим роботи: з 09.00 до 18.00 понеділок – п’ятниця

Документи:

[«Порядок про надання споживачами звернень/скарг/претензій та їх розгляд»](#)

[«Типова форма Звернення/Скарги/Вимоги»](#)

Порядок надання повідомлень про загрозу електробезпеці споживачів

Цей Порядок визначає процедуру надання інформації про загрозу електробезпеці споживачів і створений для оперативного реагування і швидкої локалізації подій, які становлять загрозу електробезпеці людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві.

I. Дії працівників або свідків нещасного випадку чи аварії яка становить загрозу електробезпеці

1. Строк подачі інформації: Негайно.

2. Кому подається інформація: Для працівників – безпосередній керівник працівника або іншу уповноважену особу на підприємстві. Для споживачів – кол-центр ТОВ “Променерго Дніпро”.

3. Порядок дій: У випадку виявлення подій, які становлять загрозу електробезпеці людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві необхідно негайно перш за все самому тримати безпечну відстань від місця події (у випадку замикання на землю чи падіння дерева на провода повітряних ліній безпечна відстань становить не ближче 8 метрів), сповістити про небезпеку оточуючих, запобігти наближенню до місця аварії випадкових перехожих чи тварин та повідомити про те, що сталося через засоби зв’язку або безпосереднього керівника, або іншу уповноважену особу на підприємстві; для споживачів – кол-центр ТОВ “ Променерго Дніпро ” за телефоном: (+38097) 99-73-164.

II. Дії керівників або інших уповноважених осіб на підприємстві у разі отримання повідомлення про нещасний випадок чи аварію яка становить загрозу електробезпеці

1. Строк подачі інформації: Негайно;

2. Кому подається інформація: У разі пожежі на об’єктах: повідомити за допомогою засобів зв’язку відділ цивільного захисту, пожежної безпеки та мобілізаційної роботи, чергового диспетчера, кол-центр “Променерго Дніпро” за телефоном: (+38097) 99-73-164.

3. Порядок дій: Керівники на місцях перш за все повинні оцінити ситуацію і визначити наслідки від настання нещасного випадку або інших подій, які становлять загрозу електробезпеці,

організувати за необхідності надання першої медичної допомоги, прийняти невідкладні заходи по недопущенню подібних подій.

Для надання повідомлення про загрозу електробезпеки необхідно зателефонувати за номером телефону (+38097) 99-73-164 або надіслати листа електронною поштою на адресу: n.goncharov@ped.com.ua, або заповнити форму на сайті Товариства.

При цьому в темі звернення обов'язково зазначається **«Загроза електробезпеки»**.