

Інформація щодо порядку подання споживачами звернень, скарг та претензій

Звернення, скарги та претензії споживачів розглядаються відповідно до вимог розділу 8 Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312.

- Звернення до Товариства можна подати наступним чином:
- Надіслати поштою на адресу: вул. Н. Яремчука , будинок 2, корпус 9а, Україна, 77422, с. Ямниця Івано-Франківської обл. Івано-Франківського р-н. ;
- Особисто передати до Товариства, за зазначеною вище адресою;
- Під час особистого прийому керівництва Товариства;
- Надіслати електронний лист на адресу: komerc@ifsem.if.ua;
- Завантажити Форму подання звернення/скарги/претензії споживачами до ПРАТ «ІВАН-ФРАНКІВСЬКЦЕМЕНТ».
- Ваше звернення буде розглянуте та надана відповідь. У разі можливості буде запропоновано призначити час та місце проведення переговорів.

З Інструкцією про подання звернення/скарг/претензій Ви можете ознайомитись нижче за текстом.

- У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, суперечки можуть бути передані на вирішення в господарські суди України відповідно до підсудності та підвідомчості, встановленої чинним законодавством України та розглядатись відповідно до чинного законодавства України.
- Також у разі не вирішення Вашого питання, Ви можете звернутись до:

[1\) Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг \(НКРЕКП\): 03057, м. Київ, вул. Сім"ї Бродських, 19, тел. \(044\) 204-48-27; e-mail: \[box@necr.gov.ua\]\(mailto:box@necr.gov.ua\). \(стаття 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» від 22 вересня 2016 року №1540-VIII\)](#)

Звернення до НКРЕКП чи його територіального підрозділу не позбавляє Вас права на вирішення спору в судовому порядку.

[2\) Міністерства енергетики України](#)

[3\) Антимонопольного комітету України](#)

Для переходу за посиланням затисніть клавішу Ctrl та натисніть лівою кнопкою миші на потрібний пункт.

Інструкція про подання звернення/скарги/претензії

Загальні положення

1. Ця Інструкція розроблена у відповідності до вимог Закону України «Про ринок електричної енергії», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 та Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375.

2. Інструкція визначає загальний порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарги/претензій споживачів до ПРАТ «ІВАН-ФРАНКІВСЬКЦЕМЕНТ» (далі – Товариство), зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки.

Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензії

1. Заявник з метою розгляду його звернення/скарги/претензії звертається до Товариства.

2. Звернення/скарги/претензії можуть подаватись наступним чином:

- усно: за допомогою телефону або під час особистого прийому посадовими особами та/або іншими відповідальними особами Товариства, які згідно своїх посадових обов'язків наділенні відповідними повноваженнями та реєструється в установленому порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду споживач повідомляється письмово, або усно за вибором споживача;
- письмово: за допомогою поштового зв'язку, надаватися споживачем особисто або передаватися через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства. Письмове звернення/скарга/претензія також може бути надіслане з використанням засобів електронного зв'язку.

3. У зверненні/скарзі/претензії обов'язково зазначаються: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання фізичної особи або юридична адреса реєстрації юридичної особи, також електронну поштову адресу, на яку фізичній або юридичній особі має бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним та спосіб відправлення відповіді на звернення, суть порушеного питання тощо.

4. До звернення/скарги/претензії заявник має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його розгляду повертаються споживачу.

5. Письмове звернення/скарга/претензія може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Реєстрація звернення/скарги/претензії

1. Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством, як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі Товариства) - 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) та отримане Товариством за 1 годину до завершення робочого дня.

2. У разі повторного звернення/скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та яке зафіксовано як вирішене, здійснюється:

- реєстрація звернення/скарги/претензії у реєстрі як окремого звернення/скарги/претензії, з позначенням його як такого, що є повторним та потребує негайного вирішення;

- протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомлення споживача про початок його (її) повторного розгляду із зазначенням строків його (її) вирішення.

3. Товариство 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.

4. 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).

5. 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.

Ваші пропозиції, заяви, скарги, претензії, а також повідомлення про загрозу електробезпеці можна подавати:

- в письмовому вигляді за адресою: вул. Н. Яремчука , будинок 2, корпус 9а, Україна, 77422, с. Ямниця Івано-Франківської обл. Івано-Франківського р-н. ;

- в електронному вигляді на e-mail: komerc@ifcem.if.ua;

- за телефоном для звернення споживачів: (0342) -58-36-63

Режим роботи: Пн-Пт з 8:00 до 17:00 години

Обідня перерва: з 13:00 до 14:00 години

Сб-Нд — вихідні.

Після обробки інформації за зверненнями наш фахівець зв'яжеться з Вами найближчим часом