

# Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

Інформація про порядок 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 за адресою: 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@ifcem.if.ua](mailto:komerc@ifcem.if.ua) або зателефонувати за номером (0342) -58-36-63;

- Особливо передати до Товариства, за отриманням вищої адреси;

- Під час особистого прийому керівництва Товариства;

- Надіслати електронний лист на адресу: [info@d.trading](mailto:info@d.trading) або зателефонувати за номером 044 224 68 44 ;

• Ваше звернення буде формулюватися та надана відповідь. У разі можливості буде запропоновано призначити час та місце проведення переговорів.

З Інструкцією про подачу звернення/скарг/претензій Ви можете ознайомитися

[ЗА ПОСИЛАННЯМ](#)

• У випадках недосягнення згоди шляхом переговорів скарги можуть бути передані на рішення до господарських судів України відповідно до підсудності та підвідомчості, встановленої чинним законодавством України, та розглядатися відповідно до чинного законодавства України.

• Також у разі невирішення Вашого питання Ви можете звернутись до:

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

Звернення до НКРЕКП чи його територіальному 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.**