

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ, ПРЕТЕНЗІЙ ТА ПОВІДОМЛЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ПРО ЗАГРОЗУ ЕЛЕКТРОБЕЗПЕЦІ

I. Розгляд звернень, скарг, претензій та повідомлень споживачів.

Розгляд звернень, скарг, претензій та повідомлень споживачів здійснюється Товариством за адресою:

43272564, м.Київ, вул. Макуха Василя, буд. 5

Тел: +38 (099) 424-75-15

e-mail: office@alfatradegaz.com.ua

Режим роботи Товариства:

понеділок - п'ятниця з 09-00 до 19-00 години, сб-нд вихідний,

обідня перерва з 13-00 до 14-00

Споживач має право подати звернення, скаргу або претензію:

1. шляхом надання заяви у письмовому вигляді на особистому прийомі у керівника Товариства;
2. шляхом надання заяви у письмовому вигляді поштовим зв'язком на адресу Товариства;
3. шляхом надання заяви в електронному вигляді на адресу електронної пошти Товариства;
4. в усній формі – за допомогою засобів телефонного зв'язку або безпосередньо в офісі Товариства.

Оформлення звернення, скарги або претензії споживача має відбуватися із дотриманням наступних умов:

1. Вказані повне найменування споживача у відповідності до установчих документів, юридична адреса або адреса для листування (за наявності);
2. чітко викладено суть порушеного питання;
3. письмове звернення/скарга/претензія споживача повинно бути підписано уповноваженим представником заявника (заявником) із зазначенням дати підписання документа;
4. до звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також, за наявності, інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються Товариством споживачу;
5. при поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Скарги, претензії та повідомлення розглядаються Товариством у строк, що не перевищує 30 днів, якщо менший строк розгляду не передбачений чинним законодавством.

II. Порядок надання повідомлень про загрозу електробезпеці споживачів.

Повідомлення про загрозу електробезпеці споживача надаються споживачем негайно на телефони контакт – центрів відповідних Операторів систем розподілу (передачі) електричної енергії. Контакти всіх Операторів систем розподілу електричної енергії знаходяться у розділі **КОНТАКТИ ОСР** веб-сайту Товариства або за посиланням: <https://alfatradegaz.com.ua/ua/kontakti>