

Інформація щодо порядку подання споживачами звернень, скарг, претензій, надання повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду.

Письмове звернення/скаргу/претензію до ПрАТ «ВО «Стальканат-Сілур» можна подати наступним чином:

- Надіслати поштою на адресу: 65007, м. Одеса, вул. Водопровідна, 16;
- Особисто передати до канцелярії за зазначеною вище адресою;
- Надіслати електронний лист на адресу: omelchuk@stalkanatsilur.com.ua

Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензій:

1. Повинно бути вказано:

- Для фізичної особи: прізвище, ім'я, по батькові, адреса;
- Для юридичного споживача, фізичної особи підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання.

2. Викладено суть порушеного питання пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

3. 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.

Розгляд звернення/скарги/претензії, надісланого до ПрАТ «ВО «Стальканат-Сілур»:

Якщо в зверненні/скарзі/претензії вказана адреса електронної пошти, номер телефону або така інформація відома Товариству – здійснюється надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії.

Звернення/скарга/претензія розглядається в термін визначений чинним законодавством України.

Надання повідомлень про загрозу електробезпеки:

Для надання повідомлення про загрозу електробезпеки необхідно зателефонувати за номерами телефонів або надіслати листа електронною

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

Нормативно-правові акти: · ЗУ Про ринок електричної енергії · ЗУ Про електроенергетику · ЗУ Про захист персональних даних · ЗУ Про захист прав споживачів · ЗУ Про звернення громадян · ЗУ Про ліцензування видів господарської діяльності · ЗУ Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг · Постанова НКРЕКП № 1469 — Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу · Постанова НКРЕКП № 312 — Правила роздрібного ринку електричної енергії · Постанова НКРЕКП № 310 — Кодекс системи розподілу електричної енергії · Постанова НКРЕКП № 309 — Кодекс системи передачі електричної енергії · Постанова НКРЕКП № 308 — Правила ринку електричної енергії добу наперед · Постанова НКРЕКП № 307 — Правила ринку електричної енергії · Постанова НКРЕКП від 14.03.2018 № 311 "Про затвердження Кодексу комерційного обліку електричної енергії" · Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, [...] Верховна Рада України; Закон від 10.12.2015 № 887-VIII