

## Порядок подачі звернень та вирішення спорів

Шановні споживачі!

Ми впевнені, що найкращий шлях уникнення будь-яких спорів – це чітке та зрозуміле викладення умов договору. Ми готові уточнювати і доповнювати запропонований проект договору з урахуванням побажань споживачів. Тим не менше, якщо спору уникнути не вдасться, ми докладемо усіх можливих зусиль для пошуку вирішення спору шляхом переговорів.

У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – Регулятор) 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 до чинного законодавства України.

Якщо у вас виникли питання до фахівців, або Ви хочете надіслати скаргу/претензію чи повідомити про загрозу енергобезпеці, будь ласка Ви можете зв'язатися з нами по телефону:

+38 066 220 34 17

+38 067 220 34 17

Чи написати нам на електронну адресу: [sesc.com.ua@gmail.com](mailto:sesc.com.ua@gmail.com)

Або надіслати лист за адресою: 65049, Одеська область, місто Одеса, вулиця Івана Франка, будинок 55

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію шляхом:

в електронному вигляді

подання письмової заяви на особистому прийомі у керівництва ТОВ «ПЕК»;

Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензії споживача:

обов'язково повинно бути вказано повне найменування споживача відповідно до установчих документів, юридична адреса, адреса місцезнаходження об'єкта електропостачання;

викладено суть порушеного питання, пропозиції, заяви, скарги, повідомлення тощо;

письмове звернення/скарга/претензія споживача повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. 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 документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються споживачу. 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.

Звернення/скарги/претензії/повідомлення споживачів про загрозу електробезпеці розглядаються по суті у строки, встановлені чинним законодавством, залежно від предмету питань, порушених у них.

Надання повідомлень про загрозу електробезпеки

Для надання повідомлення про загрозу електробезпеки необхідно зателефонувати за номерами телефонів +38 066 220 34 17 , +38 067 220 34 17 або надіслати листа електронною поштою на адресу: [sesc.com.ua@gmail.com](mailto:sesc.com.ua@gmail.com). При цьому в темі звернення обов'язково зазначається «Загроза електробезпеки».

Адреса ТОВ ПЕК : *65049, Одеська область, місто Одеса, вулиця Івана Франка, будинок 55.*

Відповідальна особа: *Шевчук Ганна Юріївна*

Режим роботи:

*Понеділок – П'ятниця з 9:00 до 17:00,*

*вихідні: субота та неділя*

Телефон:

*+38 066 220 34 17*

*+38 067 220 34 17*

Листування здійснюється за юридичною адресою