

Лист пояснення про створення власного структурного підрозділу

Згідно з «Правилами роздрібного ринку електричної енергії», затвердженими Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 14.03.2018 № 312., а саме пункту 8.3.17: Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення Центрів обслуговування споживачів/ інформаційно-консультаційний центру не є обов'язковим. Товариство, станом на сьогодні обслуговує менше 50000 споживачів.

Відповідно до підпункту 9.1.3 пункту 9.1 "Забезпечення доступу споживачів до інформації" Правил роздрібного ринку електричної енергії, передбачає інші способи надання споживачеві інформації, безпосередньо пов'язаної з виконанням укладених ним договорів та здійсненням комерційних розрахунків з учасниками роздрібного ринку, або будь-якої іншої відкритої інформації, пов'язаної з постачанням (розподілом, передачею) йому електричної енергії, серед яких містяться такі способи як:

- на сайті учасників роздрібного ринку;
- у рахунках; в його особистому кабінеті на сайті учасників роздрібного ринку;
- через засоби масової інформації тощо,

де можливо буде отримати рахунки, первинні розрахункові документи і усієї необхідної, передбаченої законодавством, інформації безпосередньо у електропостачальника.

Порядок комунікації із споживачами буде відбуватися відповідно з «Правилами роздрібного ринку електричної енергії», затвердженими Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 14.03.2018 № 312.

Функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремого структурного підрозділу або посадової особи, на яких покладається забезпечення дотримання визначеного Правилами роздрібного ринку електричної енергії порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та проведення особистого прийому споживачів.

Товариство повідомляє, що покладено обов'язок здійснення комунікації з споживачами на кол-центр, номер: 0800-502-484, E-mail: office@tdlubnygaz.com.ua, години роботи (пн-пт: з 8:00 до 12:00, 13:00 до 17:00).