

ПОРЯДОК ПОДАННЯ СПОЖИВАЧАМИ ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ, ПРЕТЕНЗІЙ ТА ПОРЯДОК ЇХ РОЗГЛЯДУ ТОВ «ОДЕСЬКИЙ ЕНЕРГЕТИЧНИЙ АЛЬЯНС»

Звернення/скарги/претензії можуть подаватись наступним чином:

- усно: за допомогою телефону або під час особистого прийому посадовими особами та/або іншими відповідальними особами Товариства, які згідно своїх посадових обов'язків наділенні відповідними повноваженнями та реєструється в установленому порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду споживач повідомляється письмово, або усно за вибором споживача;

- письмово: за допомогою поштового зв'язку, надаватися споживачем особисто або передаватися через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства. Письмове звернення/скарга/претензія також може бути надіслане з використанням засобів електронного зв'язку.

- онлайн: з використанням мобільного додатку "Енергетика Онлайн".

При розгляді звернення, скарги, претензії відповідальними особами ТОВ «Одеський енергетичний альянс» забезпечуються розгляд звернення/скарги/претензії по суті, здійснення необхідних заходів для об'єктивного розгляду та вирішення звернення/скарги/претензії, забезпечення збору та підготовки інформації для відповіді. Виконавець готує відповідь у термін, що не перевищує встановлених законодавством строків розгляду звернень/скарг/претензій.

Звернення/скарга/претензія розглядаються в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством.

Якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення/скаргу/претензію.

Звернення/скарга/претензія може бути залишено без розгляду і вирішення у разі якщо вони не відповідають встановленим законодавством вимог (Закон України «Про звернення громадян» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>)

Запити на публічну інформацію розглядаються і вирішуються у відповідності із Законом України "Про доступ до публічної інформації".

Засоби зв'язку:

Адреса для листування: 65044, м. Одеса, проспект Шевченка, 4д, оф. 66

Телефон: +380 67 715 9474

Електронна пошта: oea.odessa@gmail.com

Графік роботи: Понеділок – Четвер: з 9:00 до 17:00 год.,

П'ятниця: з 9:00 до 16:00 год.

Обідня перерва: з 13:00 до 14:00 год.

Вихідні дні: субота та неділя

Графік особистого прийому громадян

керівником ТОВ "ОДЕСЬКИЙ ЕНЕРГЕТИЧНИЙ АЛЬЯНС":

Директор Тітовський Денис Анатолійович щосереди з 14:00 до 16:00 за
адресою: 65044, м. Одеса, проспект Шевченка, 4д, оф. 66