

Порядок роботи Інформаційно-консультаційного центру

З метою формування між суб'єктами електроенергетики та споживачами електричної енергії прозорого інформаційного середовища з питань постачання електричної енергії, підвищення якості обслуговування споживачів електричної енергії, підвищення рівня оплати спожитої електричної енергії ДПЗД «Укрінтеренерго» створений Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії (далі - ІКЦ).

ІКЦ здійснює свою діяльність відповідно до вимог Положення про ІКЦ, розробленого з урахуванням вимог постанови НКРЕ України від 12.03.2009р. №299.

ІКЦ є загальнодоступним центром для юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та населення (далі - Заявники), які є споживачами електричної енергії або мають намір стати споживачами та звернулися за консультацією, отриманням інформації або для розв'язання суперечних питань, які виникли між ДПЗД «Укрінтеренерго» та Заявниками.

Діяльність ІКЦ має забезпечити доступність, достовірність інформації, об'єктивність та своєчасність розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг Заявників, викладених ними в письмовій або усній формі (далі - Звернення).

Інформаційно-консультаційні послуги надаються Заявнику на безоплатній основі.

Фахівці ІКЦ працюють з усними та письмовими зверненнями (інформаційними запитамі, пропозиціями, скаргами), а також надають консультації на особистому прийомі.

Основними завданнями Інформаційно-консультаційного центру є:

- ✓ консультації щодо норм чинного законодавства та нормативних документів, що регулюють відносини в галузі електроенергетики, та порядку їх застосування;
- ✓ інформування та консультації з питань постачання електричної енергії, зміни електропостачальника, договірних умов, тарифів, нарахувань тощо;
- ✓ розв'язання суперечностей та конфліктних ситуацій, які виникають між постачальником електричної енергії та Заявниками;
- ✓ листування зі споживачами електричної енергії, іншими учасниками ринку електричної енергії, органами виконавчої влади, учасниками ринку електричної енергії, організаціями та іншими установами з питань, які належать до повноважень ІКЦ;

✓ організація прийому заявників та розгляд їх звернень за присутності представників регуляторних органів відповідно до законодавства України та Положення про Інформаційно-консультаційний центр.

У разі виникнення спірних питань між ДПЗД «Укрінтеренерго», як постачальником електричної енергії та споживачами, з метою розгляду і вирішення протиріч та спірних ситуацій, створюється комісія ІКЦ.

До складу Комісії входять: заступник директора з питань функціонування ПОН, начальник відділу ІКЦ (або провідний фахівець ІКЦ), представники територіальних представництв НКРЕКП та Держенергонагляду.

Комісією ІКЦ ретельно перевіряються та аналізуються факти з питань, передбачених порядком денним, приймаються рішення відповідно до вимог чинного законодавства України та відповідних нормативно-правових актів. Після розгляду питань прийняте рішення заноситься в протокол засідання Комісії і направляється ДПЗД «Укрінтеренерго» для вжиття необхідних заходів.

Адреса	Режим роботи	Телефони	Електронна адреса
ДПЗД «Укрінтеренерго» вул. Кирилівська, 85 м. Київ, 04080, Україна	понеділок-четвер 8 ³⁰ - 17 ⁰⁰ перерва 12 ³⁰ - 13 ⁰⁰	044 206-51-13 044 206-51-20	pon@uie.kiev.ua