

**Адреса місцезнаходження контактної центру для отримання інформації
споживачами послуг та здійснення повідомлень:**

Товариство з обмеженою відповідальністю «ДНПРОЕНЕРГОЗБУТ»

**- Дніпропетровська область, м. Дніпро, пр-т Олександра Поля,
буд.101, 3 поверх, офіс 306**

тел. +38(067) 215-46-10

**- Черкаська область, м. Черкаси, бульвар Шевченка, буд.208,
4 поверх, офіс 25**

тел.+38(067) 200-59-89

листування здійснюється за юридичною адресою:

18001, м. Черкаси, бульвар Шевченка, буд.208, 4 поверх, офіс 25

Режим роботи:

Понеділок - П'ятниця з 09 - 00 год. до 18- 00 год.

Обідня перерва: з 13.00 год. до 14.00 години.

Вихідні: субота, неділя.

Телефони контактної центру та попереднього запису на прийом до керівника:

+38(067) 200-59-89; +38 (067) 215-46-10

E-mail: dniproenergozbut@ukr.net

Порядок розгляду звернень та повідомлень постачальником послуг:

Звернення та повідомлення розглядаються постачальником послуг протягом 7 (семи) днів з дня їх отримання (Порядок подання: письмово - за адресою контактної центру/ або за електронною поштою із накладанням електронного підпису на документ; за телефоном контактної центру) та за результатами розгляду надається попередня відповідь. Претензії/скарги розглядаються постачальником послуг відповідно до чинного законодавства України.

**Відповідальна особа за розгляд скарг та врегулювання спорів:
директор Білокопитов Андрій Михайлович +38 (067)200-59-89**

21.02.2019 року Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП), спільно з аналітичним центром DiXi Group у рамках проекту USAID «Прозора енергетика» презентували мобільний додаток «Енергетика Онлайн», який сприятиме створенню ефективних енергетичних ринків, де в центрі уваги перебуватиме споживач.

Мобільний додаток був створений з метою спрощення доступу до інформації та підвищення рівня прозорості в енергетичному секторі України та надає можливість споживачам:

- отримати оперативну інформацію про діючі тарифи та порівняти їх з ціновими пропозиціями, які діють у сусідніх областях;
- перевірити рахунок за послуги електро- та газопостачання, подати скаргу до Компанії – постачальника послуг;
- знайти відповіді на актуальні запитання щодо надання субсидії, термінів оплати рахунків за послуги, погашення заборгованості, енергозбереження тощо;
- подати заяву на компенсацію за неякісно надані послуги у сферах електро- та газопостачання;
- оцінити роботу центрів обслуговування операторів мереж та постачальників газу і електроенергії;
- повідомити про зловживання енергокомпаній щодо порушень з боку їх посадових осіб та персоналу;
- контролювати розробку та виконання інвестиційних програм і надавати пропозиції щодо їх покращення;
- зареєструватися на громадські обговорення у сфері енергетики.

Мобільний додаток можна завантажити з Google Play за назвою EnergyOnline. Додаток доступний для завантаження в App Store, на офіційних сайтах НКРЕКП та DiXi Group.

