

Інформація для Споживачів про порядок подання скарг до ТОВ «ТЕП», у разі порушення його прав та законних інтересів

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до ТОВ «ТЕП» зі скаргою щодо усунення ним порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

До моменту утворення у Товаристві Центру розгляду скарг, функції Центру покладені на заступника директора з комерційної діяльності Дмитрука Владислава Юрійовича.

Отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду можна за адресою (поштовою, фактичною): 03150, м. Київ, вул. Предславинська, 11.

Крім того, скарга може бути направлена:

- на електронну адресу office@tviy.energy;
- через особистий кабінет.

Режим роботи ТОВ «ТЕП»: Понеділок – Четвер: з 08:00 до 17:00,

П'ятниця: з 08:00 до 15:45.

Субота - Неділя: вихідні.

Перерва: з 12:00 до 12:45.

До скарги споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його скаргою раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються споживачу.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, ТОВ «ТЕП» може звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду скарги.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у скарзі, ТОВ «ТЕП» має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови ТОВ «ТЕП» у розгляді скарги споживача.

Скарга розглядається та вирішується у строк не більше одного місяця з дня її надходження, а скарга, яка не потребує додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з дня її отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівником Центру до утворення Центру - (особою, на яку покладаються функції Центру) визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів. На прохання заявника ТОВ «ТЕП» організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.

Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його скаргою, він може оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до



НКРЕКП (далі – Регулятор) або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена або ТОВ «ТЕП», у разі незгоди з ним може бути оскаржено споживачем або учасником роздрібного ринку (щодо рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена) шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.

