

Інструкція про подання звернень/скарг/претензій та процедура розгляду звернень/скарг/претензій

Згідно зі статтею 58 Закону України «Про ринок електричної енергії» передбачено право споживачів на отримання електричної енергії належної якості згідно з умовами договору та стандартами якості електричної енергії.

Порядок забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання затверджений постановою НКРЕКП від 12.06.2018 року № 375.

Споживач може подати звернення, скарги та претензію письмово на адресу ТОВ «НОВІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПРОЕКТИ» або будь-яким іншим зручним способом з дотриманням вимог передбачених чинним законодавством.

При розгляді звернень ТОВ «НОВІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПРОЕКТИ» керується зокрема, але не виключно нижченаведеними нормативними документами:

- Закон України «Про ринок електричної енергії»;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про інформацію»;
- Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312;
- Порядок забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання затверджений постановою НКРЕКП від 12.06.2018 року № 375;

За результатом розгляду звернення Вам буде надано відповідь.

У випадку незгодою з відповіддю, суперечки можуть бути передані на вирішення в суд відповідно до підсудності та підвідомчості, встановленої чинним законодавством України та розглядатись відповідно до чинного законодавства України.