

Інформація щодо порядку подання споживачами звернень, скарг, претензій, надання повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду

Право громадян на звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, до засобів масової інформації, посадових осіб, відповідно до їх функціональних обов'язків, із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їхньої статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення, передбачено Законом України «Про звернення громадян» (зі змінами та доповненнями).

Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Закон встановлює наступні вимоги до звернення: - звернення адресуються органам державної влади і місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених питань; - у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина; - викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; - письмове звернення повинно бути підписано заявником(заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються також повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Крім того, якщо питання, порушені в зверненні, не входять до повноважень органу, підприємства, установи або організації, що його отримав, таке звернення в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Строки розгляду звернень: не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Розгляд звернень громадян здійснюється без стягнення за це плати. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина. У випадку, якщо громадянин не отримав відповідь на своє звернення, він відповідно до статті 55 Конституції України має право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб.

Всі спори та суперечки, що виникають з питань тлумачення і застосування Договору поставки електричної енергії або в зв'язку з ним, якості постачання електричної енергії або загрози електробезпеки, а також інші суперечки, які можуть виникнути при взаємодії між постачальником і споживачем, вирішуються шляхом переговорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб.

Постачальник зобов'язаний розглянути усі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду. У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, споживач має

право звернутися із заявою про вирішення спору до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг у відповідності до статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передати спір на розгляд до суду у відповідності до чинного законодавства України.

Ваші пропозиції, заяви, скарги, претензії, а також повідомлення про загрозу електробезпеці можна подавати: -в письмовому вигляді за адресою:

м.Київ, вул Зодчих 50-А, оф.1

м.Київ, вул. Новокосянтинівська 13/10

в електронному вигляді на e-mail: energy@cpg.fm

за телефоном для звернення споживачів: +38 (050) 430 1010/ 044 334 5943

Час роботи: пн-пт з 09.00 до 18.00 Директор ТОВ «CPG Energy» / «СіПіджі Енерджі»: Козолуп Ігор Миколайович