

Порядок подання та розгляду звернень, скарг, претензій споживачів та способи досудового вирішення спорів з Постачальником

Обслуговування споживачів у частині отримання консультацій та інформації з питань укладення договору постачання електричної енергії споживачу, порядку та форми виставлення рахунку і здійснення розрахунків за електричну енергію, тощо, здійснюється за допомогою телефонного зв'язку, засобами електронної пошти та/або у центрі обслуговування споживачів, який розташовано за адресою: 058023, м. Чернівці, вул. Винниченка, буд. 119А

Розклад роботи та контакти розміщено на нашому сайті.

Подати звернення, скаргу або претензію стосовно якості постачання електричної енергії та повідомити про загрозу електробезпеки можна шляхом направлення письмового листа, засобами електронної пошти, а також за телефоном: +38 (067) 829 27 22

Постачальник розглядає звернення, скарги, претензії Споживачів (Покупців), що отримані офіційним листом та/або на офіційну електронну адресу і у строк 30 календарних днів з дати отримання відповідного листа, шляхом направлення офіційного письмового та/або електронного листа повідомляє Споживача (Покупця) про результати розгляду його звернення, листа, скарги, претензії.

Спори між споживачем і постачальником вирішуються шляхом досудового врегулювання спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду. Постачальник зобов'язаний розглядати звернення споживачів та у місячний строк повідомляти про результати розгляду.

У випадку виникнення спорів/розбіжностей між Постачальником та Споживачем, всі розбіжності сторони будуть намагатися врегулювати шляхом переговорів.

Споживач має право звернутися до Регулятора (НКРЕКП) у порядку визначеному відповідно до статті 21 Закону України "Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг"

Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору відповідно до чинного законодавства України.

Відповідальна особа - директор Мудрей Петро Петрович

58023, м. Чернівці, вул. Винниченка, буд. 119А
тел. +38 (067) 829 27 22
електронна пошта info@martingrade.com.ua

Режим роботи:

Понеділок - П'ятниця

з 9:00 до 18:00

Субота та Неділя - вихідні