

Порядок розгляду звернень/ скарг/претензій

У разі виникнення зауважень, скарг чи пропозицій, пов'язаних з виконанням нашою компанією своїх зобов'язань згідно укладених договорів, Ви маєте можливість звернутися до нас у будь-який зручний для Вас спосіб:

Тел.: +38 (099) 909 63 93

Email: email: sao@caspit.trade

Адреса контакт центру: 03194, м. Київ, вул. Паторжинського, будинок 6, приміщення 11, 1 поверх

Відповідальний за вирішення спорів - Директор Серпінський А.О.

Часи роботи:

09:00-18:00 пн-пт.

Обідня перерва: 13.00 – 14.00

сб, нд – вихідні

Всі спори і розбіжності, які можуть виникнути щодо тлумачення і застосування Договору поставки електричної енергії у або в зв'язку з ним, або інші суперечки, які можуть виникнути при взаємодії між Постачальником і Споживачем будуть вирішуватися шляхом переговорів і консультацій. У випадку неможливості досягнення згоди Сторін в процесі переговорів і консультацій, Сторони мають право звернутися із заявою про вирішення спору в Регулятора або його територіального підрозділу і / або передати спір до господарських судів України.

Врегулювання суперечок Регулятором або його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення до регулятора або його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права на вирішення спору в судовому порядку.

Отримані нами звернення будуть розглянуті в найкоротші терміни, а також, за необхідності, будуть вжиті відповідні заходи.

Повідомлення про загрозу електробезпеки та звернення щодо якості та надійності електропостачання будуть розглянуті негайно. Відповіді на письмові звернення будуть надані нашою компанією впродовж 10 календарних днів з дати отримання звернення.

З питань щодо дотримання законодавства в сфері електроенергетики Ви також маєте можливість надіслати звернення до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП), Державної інспекції енергетичного нагляду України, Антимонопольного комітету України.