



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БАЛАНС ЕНЕРДЖІ»

ЄДРПОУ 46282088

18011, Черкаська область, м. Черкаси, вул. Гоголя, 485

ПОРЯДОК

розгляду звернень, скарг та надання роз'яснень споживачам

ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БАЛАНС ЕНЕРДЖІ»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок визначає процедуру подання та розгляду звернень, скарг, претензій споживачів (далі — Звернення) щодо постачання електричної енергії ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БАЛАНС ЕНЕРДЖІ» (далі — Постачальник).

1.2. Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про ринок електричної енергії», Правил роздрібного ринку електричної енергії (ПРРЕЕ), Закону України «Про звернення громадян» та вимог НКРЕКП.

2. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ

2.1. Споживач може звернутися до Постачальника за роз'ясненнями або з претензією наступними шляхами:

- **Письмово:** надіславши листа на поштову адресу для кореспонденції: **Україна, 18000, Черкаська обл., м. Черкаси, вул. Святотроїцька, будинок 55, офіс 55.**
- **Електронною поштою:** надіславши листа на email: **bal.energy.llc@gmail.com.**
- **Телефоном:** звернувшись за номером: **+380 93 641 09 09.**
- **Особисто:** завітавши до офісу компанії за адресою: **м. Черкаси, вул. Святотроїцька, буд. 55, оф. 55** (згідно з графіком роботи).

2.2. У зверненні обов'язково зазначаються: прізвище, ім'я, по батькові (або повна назва юридичної особи), місце проживання/реєстрації, виклад суті питання, дата та підпис (для письмових звернень).

3. ТЕРМІНИ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ

3.1. Звернення розглядаються Постачальником у найкоротші терміни, але не більше **30 календарних днів** з дня їх отримання. 3.2. Якщо звернення не потребує додаткового вивчення, воно розглядається невідкладно, але не пізніше **15 днів**. 3.3. Розгляд скарг щодо рахунків за електроенергію або розбіжностей у нарахуваннях здійснюється протягом **5 робочих днів** з моменту отримання скарги. 3.4. Відповідь надається у тій же формі, в якій було отримано звернення (письмово або електронною поштою), якщо споживач не зажадав іншого.

4. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ ТА ПРАВО НА ОСКАРЖЕННЯ

4.1. Постачальник зобов'язується надати обґрунтовану відповідь Споживачу. У разі визнання претензії обґрунтованою, Постачальник вживає заходів щодо усунення порушень та (за потреби) проведення перерахунку. 4.2. У разі недосягнення згоди шляхом переговорів, Споживач має право звернутися до:

- **НКРЕКП** (Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг);
- **Держенергонагляду**;
- **Судових органів** згідно з чинним законодавством України.

5. КОНТАКТНІ ДАНІ ТА РЕЖИМ РОБОТИ

- **Найменування:** ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БАЛАНС ЕНЕРДЖІ» (ЄДРПОУ 46282088)
- **Юридична адреса:** 18011, Черкаська обл., м. Черкаси, вул. Гоголя, буд. 485.
- **Графік роботи відділу по роботі з клієнтами:** Понеділок — П'ятниця з **09:00 до 16:00**.