



УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ ТА РОБОТИ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ

(ІНФОРМАЦІЙНО-КОНСУЛЬТАТИВНИЙ ВІДДІЛ: «ЄДИНЕ ВІКНО», «ГРОМАДСЬКА ПРИЙМАЛЬНЯ» ТА «КОЛ-ЦЕНТР»)

АК «Харківобленерго» приділяє велику увагу питанню налагодження взаємодії зі споживачами електроенергії та підвищення рівня їх інформованості з питань енергозабезпечення. Одним з пріоритетних заходів впливу компанії на взаємовідносини з абонентами є проведення інформаційно-аналітичної та роз'яснювальної роботи. Саме виконанням цих задач займається управління інформаційної політики та роботи зі споживачами АК «Харківобленерго» (далі - УПРС). Для зручності споживачів електроенергії УПРС розміщується у приміщеннях, де забезпечений вільний вхід для відвідувачів.

УПРС є загальнодоступним для юридичних, фізичних осіб-підприємців та населення (далі — заявники), які є споживачами електричної енергії або мають намір стати споживачами та звернулися за консультацією, отриманням інформації або для розв'язання суперечних питань, які виникли між компанією та заявниками.

Основними завданнями УПРС є:

- ▲ Інформування заявників щодо норм чинного законодавства та нормативних документів, що регулюють відносини в галузі електроенергетики, та порядку їх застосування.
- ▲ Надання інформації та консультацій заявникам з питань щодо якості електричної енергії, послуг, пов'язаних з її постачанням, цін (тарифів), порядку оплати за надані послуги, умов та режимів споживання електричної енергії тощо.
- ▲ Розв'язання суперечностей та конфліктних ситуацій, які виникають між Компанією та заявниками шляхом розгляду їх на засіданнях комісії інформаційно-консультативного відділу (далі — ІКВ).

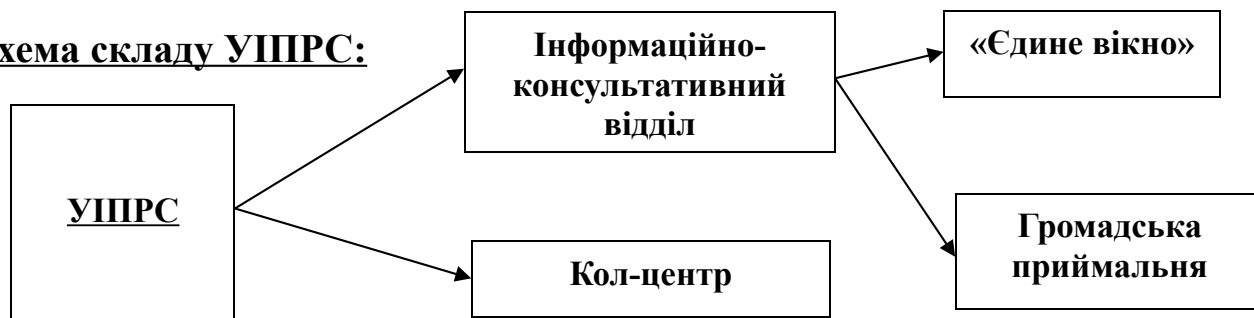
Склад та порядок організації роботи Комісії ІКВ:

Комісія ІКВ створена як постійно діючий колегіальний орган з метою розгляду та розв'язання суперечностей, спірних ситуацій між енергопостачальниками і споживачами та підготовки висновків з питань, які оскаржуються. До складу комісії ІКВ входять: начальник ІКВ, який є головою комісії, представники відповідного територіального представництва НКРЕ та Держенергонагляду, обласного відділення Антимонопольного комітету України, територіального органу Держспоживстандарту України.



Основним завданням комісії ІКВ є розгляд спірних ситуацій, а також прийом заявників, яких не задовольнили роз'яснення енергопостачальника.

Схема складу УПРС:



«Єдине вікно» Організовує та здійснює приймання документів від споживачів електроенергії та замовників, необхідних для розробки технічних умов і договорів про приєднання до електричних мереж компанії, укладання договорів про постачання електроенергії, з питань узгодження землевпорядної документації та здійснює подальшу видачу підготовлених підрозділами компанії документів.

Конт. тел.: 740-11-63, 740-11-69, 740-15-84.

«Громадська приймальня» Надає консультації споживачам щодо норм чинного законодавства та нормативних документів, що регулюють відносини в галузі електроенергетики, та порядку їх застосування. Надає консультації споживачам щодо розмірів тарифів на електроенергію та порядку здійснення розрахунків за її споживання; з питань постачання електроенергії, експлуатації приладів обліку електроенергії; укладання договорів про постачання електроенергії, порядку надання пільг на оплату електроенергії, прав і обов'язків енергопостачальника та споживача електроенергії тощо.

Конт. тел.: 740-11-19.

Режим роботи: понеділок-четвер (з 8-00 до 17-00), п'ятниця (з 8-00 до 15-45), перерва (12-00 — 12-45).

«Кол-центр» Надає консультації споживачам щодо правил користування електричною енергією, якості електричної енергії, обслуговування електричних мереж, введення графіків аварійних відключень, проведення планових і ремонтних робіт енергоустаткування та обладнання, режиму роботи та порядку обслуговування споживачів компанією, телефонів та часу особистого прийому громадян керівниками компанії, банківських реквізитів компанії тощо. Отримує від споживачів повідомлення про крадіжки електроенергії, майна і енергообладнання, неправомірні дії персоналу компанії.

«Кол-центр» АК «Харківобленерго» працює цілодобово та щоденно!



Всі дзвінки безкоштовні:
15-04, 0-800-500-413 (м. Харків),
0-800-500-413 (Харківська область).



Адреса: Управління інформаційної політики та роботи зі споживачами
АК «Харківобленерго»
61037, м Харків, вул. Плеханівська, 149, кім. 122.
e-mail: ikc01@obl.kh.energy.gov.ua ; web-сайт: www.oblenergo.kharkov.ua

