

Контактні дані та порядок роботи інформаційно - консультативного центру

ТОВ «ЕНЕРГО РЕСУРС» РІ ГРУП»

08137 Україна, Київська обл., м. Київ, провулок Варязький, 14-е

графік роботи: пн.-пт з 09-00 год. до 17-00 год., сб, нд. – вихідні дні

Відповідальна особа: Гоменюк Андрій Миколайович

Для звернення споживачів

телефон: +38 099 253 33 09, +38 095 797 62 37

електронна пошта: energyresourceri@gmail.com або за вказаною на сайті формою.

Метою ІКЦ є формування між постачальником та споживачами електричної енергії прозорого інформаційного середовища з питань постачання електричної енергії, підвищення якості обслуговування споживачів, підвищення рівня оплати за відпущену електричну енергію та сприяння ефективному використанню електричної енергії.

Менеджери зі збуту забезпечують виконання функцій ІКЦ для досягнення поставлених завдань.

Основними завданнями ІКЦ є:

- 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 можуть виникнути між постачальником та споживачами.
- Вжиття заходів щодо усунення Постачальником недоліків при постачанні електричної енергії.
- Проведення моніторингу звернень заявників та вжиття дієвих заходів щодо вирішення порушених у них питань.
- Листування зі споживачами електричної енергії, підприємствами, органами виконавчої влади, організаціями та іншими установами з питань, які належать до повноважень ІКЦ.
- Організація особистого прийому споживачів, реєстрація та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до законодавства