



Інформаційне повідомлення № 5

Шановні споживачі!

11 березня 2020 року уряд України в зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19) увів на всій території країни карантин, у зв'язку з чим було обмежено відвідування громадянами структурних підрозділів ПрАТ “Харківенергозбут” (далі — Товариство). Інформуємо, що з 19.10.2020 р. до «червоного» рівня епідемічної небезпеки потрапили 9 обласних центрів: Чернівці, Хмельницький, Чернігів, Харків, Сєверодонецьк, Полтава, Суми, Івано-Франківськ та Тернопіль.

Незважаючи на це, Товариство продовжує повноцінну роботу та надає свої послуги населенню та юридичним особам.

Для вирішення невідкладних питань з енергопостачання споживачі можуть звернутися будь-яким зручним способом до Товариства, зокрема:

1. З електронним зверненням на офіційну пошту Товариства: collcenter.prat.zbut@gmail.com.

За період з 01.01.2020 до 30.09.2020 кількість прийнятих звернень фахівцями кол-центру близько 200 000 та 2800 електронних повідомлень, на які були надані повні та обґрунтовані відповіді фахівцями Товариства.

2. Написати звернення за адресою: вул. Плеханівська, буд. 126, м. Харків, 61037.

3. Зателефонувати до кол-центру за телефонами: 0800-200-413 та 15-77.

Кожного дня оператори кол-центру консультують споживачів з питань енергопостачання. Щомісяця за вказаними телефонами надається інформація більше ніж 15000 споживачів.

Крім того, на сайті Товариства наявна форма “зворотний зв'язок”, за допомогою цього сервісу також можна звернутися до ПрАТ “Харківенергозбут”.

Згідно з п. 8.6.2 “Кодекса комерційного обліку електричної енергії”, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 20.03.2020 № 716, “Індивідуальні побутові споживачі зобов'язані щомісяця зчитувати фактичні покази зі всіх лічильників, встановлених на об'єкті споживача, для яких відсутня можливість дистанційного зчитування даних, та надавати їх відповідному оператору системи розподілу або постачальнику послуг комерційного обліку (далі - ППКО) (у ролі оператора зчитування даних (далі - ОЗД)) в один із таких способів:

1) через особистий кабінет на сайті оператора системи розподілу або ППКО

(у ролі ОЗД);

2) за телефоном чи іншими електронними засобами;

3) шляхом зазначення цих показів у сплаченому рахунку;

4) через особисте звернення або іншим зручним та прийнятним для сторін способом згідно з укладеним договором”.

Починаючи з липня 2020 року, кол-центр ПрАТ “Харківенергозбут” приймає участь в отриманні показань засобів комерційного обліку електричної енергії від споживачів та передає їх до оператора системи розподілу - АТ “Харківобленерго”.


Відповідно до пп. 5 п. 3 розділу II Закону України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)” (далі - Закон) від 17.03.2020 № 530-IX “На період дії карантину або обмежувальних заходів, пов’язаних із поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19), та протягом 30 днів з дня його відміни забороняється припинення/зупинення надання житлово-комунальних послуг громадянам України у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі”.

Але Інформаційно-консультативний центр центра обслуговування споживачів (далі - ІКЦ ЦОС) ПрАТ “Харківенергозбут” інформує, що вищенаведений Закон не звільняє споживачів від оплати за спожиту електричну енергію.

З метою уникнення перебоїв з постачання електричної енергії просимо Вас своєчасно оплачувати спожиту електроенергію.

Нагадуємо, що оплатити заборгованість можна через відділення банків, відділення “Укрпошти”, через мережу Інтернет, а також без комісії за допомогою мобільного додатка Товариства “Харенерго”.

Для населення, яке розраховує на державну допомогу на оплату житлово-комунальних послуг (субсидію), напередодні осінньо-зимового періоду рекомендуємо перевірити стан особового рахунку за телефонами кол-центру ПрАТ “Харківенергозбут”.



**З повагою
ІКЦ ЦОС
ПрАТ “Харківенергозбут”**