

Центр обслуговування споживачів (Інформаційно-консультативний центр, Кол-центр)

З метою підвищення якості обслуговування споживачів електричної енергії, оперативного реагування на звернення громадян та формування прозорого інформаційного простору з питань поставок електричної енергії в ПрАТ «Харківенергозбут» був створений Центр обслуговування споживачів електричної енергії (далі ЦОС), до складу якого входять Інформаційно консультативний центр по роботі зі споживачами (далі ІКЦ) і кол-центр.

Порядок роботи Інформаційно-консультаційного центру

ІКЦ здійснює свою діяльність відповідно до вимог Положення про ІКЦ, розробленого з урахуванням вимог постанови НКРЕ України від 12.03.2009р. №299 (зі змінами, внесеними постановою НКРЕ України від 08.10.2009 року №1156 «Про затвердження змін до положення про інформаційно консультативний центр по роботі із споживачами електричної енергії»).

Інформаційно-консультаційний центр обслуговує фізичних та юридичних осіб.

Всі консультації в Інформаційно-консультаційному центрі здійснюються на безоплатній основі.

Фахівці ІКЦ працюють з усними та письмовими зверненнями клієнтів ПрАТ «Харківенергозбут» (інформаційними запитами, пропозиціями, скаргами), а також надають консультації на особистому прийомі.

Засідання комісії ІКЦ

У разі виникнення спірних питань між постачальником електроенергії та споживачами, з метою розгляду і вирішення протиріч та спірних ситуацій, створюється Комісія ІКЦ.

До складу Комісії входять: начальник ЦОС (який є головою Комісії), начальник ІКЦ (секретар комісії), представники територіальних представництв НКРЕ та Держенергонагляду.

Комісією ІКЦ ретельно перевіряються та аналізуються факти з питань, передбачених порядком денним, приймаються рішення відповідно до вимог чинного законодавства України та відповідних нормативно-правових актів.

Після розгляду питань прийняте рішення заноситься в протокол засідання комісії і направляється для вжиття необхідних заходів до структурних підрозділів ПрАТ «Харківенергозбут».

Режим роботи ІКЦ

Понеділок-четвер	з 8:00 до 17:00
П'ятниця	з 8:00 до 15:45
Перерва	з 12:00 до 12:45

Прийом здійснюється за адресою: Харків, вул.Плеханівська, 126