

## **Інформаційно-консультативний 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» створений Інформаційно-консультативний центр (далі - ІКЦ).

### **Порядок роботи Інформаційно-консультативного центру**

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

Інформаційно-консультативний центр обслуговує фізичних та юридичних осіб.

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

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

### **Засідання комісії ІКЦ**

Комісія ІКЦ створена як постійно діючий колегіальний орган з метою розгляду та розв'язання суперечностей, спірних ситуацій між енергопостачальником і споживачами та підготовки висновків з питань, які оскаржуються.

До складу Комісії ІКЦ входять: керівник ІКЦ, який є головою комісії ІКЦ, представники відповідного територіального представництва НКРЕКП та Держенергонагляду.

До складу Комісії ІКЦ можуть входити (за згодою) представники відповідних управлінь обласних державних адміністрацій, обласних відділень Антимонопольного комітету України, територіальних органів Держспоживстандарту України.

На період поширення коронавірусної хвороби (COVID-19) передбачена можливість проведення засідання Комісії ІКЦ у дистанційному режимі, зокрема шляхом використання відеоконференції за допомогою безкоштовного онлайн сервісу ZOOM, Skype або інших аналогічних засобів комунікації.

Товариство забезпечує право споживача бути присутнім на такому засіданні Комісії ІКЦ та вживає необхідні заходи для належного повідомлення його про дату, час, спосіб, у який буде проведено засідання.

### **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

ІКЦ працює за адресою: вул. Гоголя, 10, м. Харків.  
Телефон: (095) 089 33 34