

**Адреса місцезнаходження контактного центру для отримання інформації  
споживачами послуг та здійснення повідомлень:**

**Товариство з обмеженою відповідальністю «ДНПРОЕНЕРГОЗБУТ»**

**Юридична та поштова адреса:**

**Україна, 18001, Черкаська область, м. Черкаси, бульвар Шевченка, буд.208, офіс 25**

**Адреса центрів обслуговування споживачів:**

**- Дніпропетровська область, м. Дніпро, проспект Олександра Поля, буд.101,  
3 поверх, офіс 306  
тел. +38(067) 215-46-10**

**- Черкаська область, м. Черкаси, бульвар Шевченка, буд.208, 4 поверх, офіс 25  
тел.+38(067) 200-59-89**

**Графік роботи:**

**Понеділок - П'ятниця з 09 - 00 год. до 18- 00 год.**

**Обідня перерва: з 13.00 год. до 14.00 години.**

**Вихідні: субота, неділя.**

**Телефони контактного центру та попереднього запису на прийом до керівника:**

**+38 (067) 215-46-10**

**+38(067) 200-59-89**

**E-mail: dniproenergozbut@ukr.net**

**Дії споживача послуг у разі настання загрози електробезпеці та надзвичайних обставин:** здійснити повідомлення постачальника послуг за телефоном контактного центру/ або на електронну пошту (e-mail) постачальника послуг з фіксуванням даних заявника та обставин події (зادля належного опрацювання повідомлення/звернення споживача постачальником послуг).

У випадку настання надзвичайних обставин пов'язаних з електробезпекою повідомити про дані обставини рятувальні служби та правоохоронні органи відповідно до їх функціонального призначення (поліція, швидка медична та невідкладна допомога, Державна служба з надзвичайних ситуацій, пожежна охорона, аварійна служба за призначенням).

### **Порядок розгляду звернень та повідомлень постачальником послуг:**

Звернення та повідомлення розглядаються постачальником послуг протягом 7 (семи) днів з дня їх отримання (Порядок подання: письмово - за адресою контактного центру/ або за електронною поштою із накладанням електронного підпису на документ; за телефоном контактного центру) та за результатами розгляду надається попередня відповідь. Претензії/скарги розглядаються постачальником послуг відповідно до чинного законодавства України.

21.02.2019 року Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП), спільно з аналітичним центром DiXi Group у рамках проекту USAID «Прозора енергетика» презентували мобільний додаток «Енергетика Онлайн», який сприятиме створенню ефективних енергетичних ринків, де в центрі уваги перебуватиме споживач.

Мобільний додаток був створений з метою спрощення доступу до інформації та підвищення рівня прозорості в енергетичному секторі України та надає можливість споживачам:

- отримати оперативну інформацію про діючі тарифи та порівняти їх з ціновими пропозиціями, які діють у сусідніх областях;
- перевірити рахунок за послуги електро- та газопостачання, подати скаргу до Компанії – постачальника послуг;
- знайти відповіді на актуальні запитання щодо надання субсидії, термінів оплати рахунків за послуги, погашення заборгованості, енергозбереження тощо;
- подати заяву на компенсацію за неякісно надані послуги у сферах електро- та газопостачання;
- оцінити роботу центрів обслуговування операторів мереж та постачальників газу і електроенергії;
- повідомити про зловживання енергокомпаній щодо порушень з боку їх посадових осіб та персоналу;
- контролювати розробку та виконання інвестиційних програм і надавати пропозиції щодо їх покращення;
- зареєструватися на громадські обговорення у сфері енергетики.

Мобільний додаток можна завантажити з Google Play за назвою EnergyOnline. Додаток доступний для завантаження в App Store, на офіційних сайтах НКРЕКП та DiXi Group.