



iqtrade

ENERGY IS
CLOSE TO YOU

**Затверджено Загальними зборами Товариства
протокол 10/05/2021 від 10 травня 2021 р.**

**ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ
СПОЖИВАЧІВ**

Інформація про порядок подання споживачами звернень, скарг та претензій:

Звернення, скарги та претензії споживачів розглядаються відповідно до вимог розділу [8 Правил роздрібної електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312](#).

• Звернення до Товариства можна подати наступним чином:

- в електронному вигляді на e-mail: office@iqtradeua.com

- за телефоном для звернення споживачів: +380 44 3901545; +380 67 3511214.

- надіслати поштою за адресою: 03110, Україна, м. Київ, вул. Преображенська, буд.23, офіс 9;

- особисто передати до Товариства, за вищенаведеною адресою;

- під час особистого прийому керівництва Товариства;

- з використанням мобільного додатка [«Енергетика Онлайн» \(мобільний додаток можна завантажити з Google Play під назвою EnergyOnline\)](#).

• Ваше звернення буде формулюватися та надана відповідь. У разі можливості буде запропоновано призначити час та місце проведення переговорів.

• У випадках недосягнення згоди шляхом переговорів скарги можуть бути передані на рішення до господарських судів України відповідно до підсудності та підвідомчості, встановленої чинним законодавством України, та розглядатися відповідно до чинного законодавства України.

• Також у разі невирішення Вашого питання Ви можете звернутись до:

1) [Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг](#) (НКРЕКП): 03057, м. Київ, вул. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 19, тел. (044) 204-48-27; e-mail: box@necr.gov.ua. (стаття 21 Закону України ["Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг"](#) від 22 вересня 2016 року № 1540-VIII)

Звернення до НКРЕКП чи його територіальному підрозділу не позбавляє Вас права на вирішення спору в судовому порядку.

2) [Міністерства енергетики України](#)

3) [Антимонопольного комітету України](#)