

Порядок роботи та контактні дані Центру розгляду скарг, кол-центру ТОВ «БУРШТИН ЕНЕРГОМАШ»

Основними завданнями ЦРС є:

- Надання інформації та консультацій з питань щодо якості електричної енергії, послуг, пов'язаних з її постачанням, цін (тарифів), порядку оплати за надані послуги, умов та режимів споживання електричної енергії тощо.
- Розв'язання суперечностей та конфліктних ситуацій, які можуть виникнути між постачальником та споживачами.
- Вжиття заходів щодо усунення постачальником недоліків при постачанні електричної енергії.
- Проведення моніторингу звернень заявників та вжиття дієвих заходів щодо вирішення порушених у них питань.
- Листування зі споживачами електричної енергії, підприємствами, органами виконавчої влади, організаціями та іншими установами з питань, які належать до повноважень центру.
- Організація особистого прийому споживачів, реєстрація та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до законодавства.

Споживач має можливість подати звернення/скарги/претензії відповідальному працівнику та отримати необхідну інформацію і консультацію

- в усній формі під час особистого прийому за адресою:
76010, м. Івано-Франківськ, вул. Бельведерська, Будинок 32-А, офіс 30
графік роботи: пн.-пт з 09-00 год. до 18-00 год., сб, нд. – вихідні дні
- в телефонному режимі за номером +380678787300, +380672541731
- в письмовій формі на електронну пошту burshtynenergomash@outlook.com за вказаною на сайті формою.

Метою центру є формування між постачальником та споживачами електричної енергії прозорого інформаційного середовища з питань постачання електричної енергії, підвищення якості обслуговування споживачів, підвищення рівня оплати за відпущену електричну енергію та сприяння ефективному використанню електричної енергії.

Функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на менеджера зі збуту, який забезпечує виконання функцій центру для досягнення поставлених завдань.