



Публічне акціонерне товариство «КИЇВЕНЕРГО»

Контакт-центр КИЇВЕНЕРГО:

1588 або (044) 202-15-88

Сайт: www.kyivenergo.ua

ІКЦ

[Версія для друку](#)

[Для дому електроенергія](#) → [Підтримка клієнтів](#) → ІКЦ

Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії ПАТ «КИЇВЕНЕРГО» (ІКЦ)

Окрім [центрів обслуговування клієнтів КИЇВЕНЕРГО](#) (фахівці яких обслуговують споживачів електричної енергії на особистому прийомі) та контакт-центру (де можна отримати консультацію телефоном за номером 1588 або (044) 202-1588 з мобільного, а також [відправивши повідомлення за допомогою форми зворотного зв'язку](#) на сайті www.kyivenergo.ua), у ПАТ «КИЇВЕНЕРГО» діє Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії (ІКЦ).

ІКЦ був створений при КИЇВЕНЕРГО для підвищення якості надання послуг із постачання електричної енергії та вдосконалення взаємовідносин з клієнтами.

Фахівці ІКЦ працюють із письмовими зверненнями клієнтів КИЇВЕНЕРГО — інформаційними запитамі, пропозиціями, скаргами, а також надають консультації на особистому прийомі.

Інформаційно-консультаційний центр обслуговує **фізичних та юридичних осіб** — населення, підприємств, компаній. Усі консультації та надання інформації в Інформаційно-консультаційному центрі здійснюються на безоплатній основі.

Звертатися до ІКЦ варто у випадку, коли виникло спірне питання або конфліктна ситуація, яку неможливо вирішити у центрі обслуговування клієнтів.

Особистий прийом клієнтів у ІКЦ

У разі неможливості вирішення питань фахівцем та начальником центру обслуговування клієнтів (питання можуть стосуватися розрахунків за спожиту електричну енергію, виконання вимог договорів, чинних нормативно-правових актів та нормативно-технічних документів, що діють в електроенергетиці), Ви можете звернутися до фахівців ІКЦ, які проводять розгляд спірних питань на особистому прийомі. Прийом клієнтів здійснюється за попереднім записом.

Щоб записатися на прийом, зателефонуйте до контакт-центру КИЇВЕНЕРГО за номером **1588** (зі стаціонарного телефону) або **(044) 202-1588** (для дзвінків з мобільного та стаціонарного телефону), повідомте своє ім'я, адресу, контактний телефон і стисло зміст питання, яке необхідно розглянути.

Прийом відбувається щочетверга з 8:00 до 17:00 у центрі обслуговування клієнтів за адресою: просп. Повітрофлотський, 58, 2 поверх, кабінет 205.

Засідання комісії ІКЦ

У разі виникнення спірних питань між ПАТ «КИЇВЕНЕРГО» та споживачами електричної енергії міста Києва, вирішення яких потребує залучення представників державних органів (*Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) та Державної інспекції з енергетичного нагляду за режимами споживання електричної та теплової енергії в місті Києві (Держенергонагляд)*), збирається комісія ІКЦ. До складу комісії ІКЦ входять начальник ІКЦ, представники НКРЕКП та Держенергонагляду.

Комісією ІКЦ ретельно перевіряються та аналізуються факти з питань, які передбачені порядком денним, та приймаються об'єктивні рішення відповідно до вимог нормативно-технічних документів та чинного законодавства

України.

Після розгляду питань прийняте рішення зазначається у протоколі засідання комісії та направляється для вжиття необхідних заходів до структурних підрозділів КИЇВЕНЕРГО.

ПАТ «КИЇВЕНЕРГО», Україна, 01001, м. Київ, пл. Івана Франка, 5