

ТОВ «МІЖНАРОДНА ГАЗОВА КОМПАНІЯ» здійснює розгляд звернень, скарг, претензій та повідомлень споживачів про загрозу електробезпеці за адресою : вул.Святотроїцька, буд 55 офіс 53, м. Черкаси, Україна, 18001.

Режим роботи: пн-пт з 09:00 до 18:00

e-mail: [igc.ukraine@gmail.com](mailto:igc.ukraine@gmail.com)

**Споживач може подати звернення/скаргу/претензію шляхом:**

- подання письмової заяви на особистому прийомі у керівництва ТОВ «МІЖНАРОДНА ГАЗОВА КОМПАНІЯ»;
- подання письмової заяви поштовим зв'язком на адресу ТОВ «МІЖНАРОДНА ГАЗОВА КОМПАНІЯ»;
- зателефонувавши за номером: +38 068 659 53 36;
- надіслати електронний лист на адресу: [igc.ukraine@gmail.com](mailto:igc.ukraine@gmail.com)

**Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензії споживача:**

- обов'язково повинно бути вказано повне найменування споживача відповідно до установчих документів, юридична адреса, адреса місцезнаходження об'єкта електропостачання;
- викладено суть порушеного питання, пропозиції, заяви, скарги, повідомлення тощо;
- письмове звернення/скарга/претензія споживача повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються споживачу. При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді, також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби

зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронним зв'язком не вимагається.

Попередня відповідь на звернення/скаргу/претензію споживача надається протягом 1 (одного) робочого дня з дня отримання звернення/скарги/претензії, якщо у ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону. Звернення/скарги/претензії/повідомлення споживачів про загрозу електробезпеці розглядаються по суті у строки, встановлені чинним законодавством, залежно від предмету питань, порушених у них.

### **Порядок надання повідомлень про загрозу електробезпеці споживачів**

Цей Порядок визначає процедуру надання інформації про загрозу електробезпеці споживачів і створений для оперативного реагування і швидкої локалізації подій, які становлять загрозу електробезпеці людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві.

#### **I. Дії працівників або свідків нещасного випадку чи аварії яка становить загрозу електробезпеці:**

Строк подачі інформації: Негайно

Кому подається інформація:

для працівників – безпосередній керівник працівника або інша уповноважена особа на підприємстві.

для споживачів – обслуговуюче підприємство ТОВ «МІЖНАРОДНА ГАЗОВА КОМПАНІЯ».

Порядок дій: у випадку виявлення подій, які становлять загрозу електробезпеці людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві необхідно негайно перш за все самому тримати безпечну відстань від місця події (у випадку замикання на землю чи падіння дерева на проводи повітряних ліній безпечна відстань становить не ближче 8 метрів), сповістити про небезпеку оточуючих, запобігти наближенню до місця аварії випадкових перехожих чи тварин та повідомити про те, що сталося, через засоби зв'язку або нарочним безпосередньо керівника або іншу уповноважену особу на підприємстві, для споживачів – обслуговуюче підприємство ТОВ «МІЖНАРОДНА ГАЗОВА КОМПАНІЯ» за телефоном: +38 068 659 53 36

#### **II. Дії керівників або інших уповноважених осіб на підприємстві у разі отримання повідомлення про нещасний випадок чи аварію яка становить загрозу електробезпеці**

Строк подачі інформації: Негайно

Кому подається інформація:

у разі пожежі на об'єктах повідомити за допомогою засобів зв'язку:

- відділ цивільного захисту, пожежної безпеки та мобілізаційної роботи,
- чергового диспетчера РЕМ,
- обслуговуюче підприємство ТОВ «МІЖНАРОДНА ГАЗОВА КОМПАНІЯ» за телефоном: +38 068 659 53 36.

Порядок дій: керівники на місцях, перш за все, повинні оцінити ситуацію і визначити наслідки від настання нещасного випадку або інших подій, які становлять загрозу електробезпеці, організувати, за необхідності, надання першої медичної допомоги, прийняти невідкладні заходи по недопущенню подібних подій.