

Інструкція

про порядок подання та процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів електричної енергії

Споживач має право на вільний доступ до інформації, пов'язаної з виконанням укладеного ним договору про постачання електричної енергії споживачу (далі – Договір), здійснення комерційних розрахунків по Договору та будь-якої відкритої інформації, яка стосується надання послуги з постачання електричної енергії.

З метою спрощення доступу до інформації та підвищення рівня прозорості в енергетичному секторі України, для сприяння швидкому та легкому зворотному зв'язку між споживачем та постачальником електричної енергії запущено мобільний додаток «Енергетика Онлайн».

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

Скарги споживачів та заяви на компенсацію за неякісно надані послуги з постачання електричної енергії будуть надходити на офіційну електронну адресу ТОВ «ЕНЕРГОРЕСУРС І КО» з електронної адреси: energy.online.app@gmail.com, ім'я відправника: Energy Online App.

Порядок подання звернень/скарг/претензій споживачів електричної енергії.

Згідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон) звернення може бути устним чи письмовим.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні 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 електронного звернення не вимагається.

Згідно із частиною першою статті 7 Закону звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Вимоги до приймання та розгляду звернень громадян, зокрема, електронного звернення також визначені Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, відповідно до пункту 2 якої електронне звернення приймається на електронну адресу ТОВ «ЕНЕРГОРЕСУРС І КО», яка розміщується на офіційному веб-сайті <http://energoresurse.com/ru/pel.html>.

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів електричної енергії.

Якщо між сторонами відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначити найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до ТОВ «ЕНЕРГОРЕСУРС І КО» зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, ТОВ «ЕНЕРГОРЕСУРС І КО» може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, ТОВ «ЕНЕРГОРЕСУРС І КО» має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови ТОВ «ЕНЕРГОРЕСУРС І КО» у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги НКРЕКП або енергетичному омбудсмену.

Скарга може бути подана споживачем з моменту прийняття рішення ТОВ «ЕНЕРГОРЕСУРС І КО», що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення.

ТОВ «ЕНЕРГОРЕСУРС І КО» має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.

У разі отримання електропостачальником звернення (скарги/претензії) споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до НКРЕКП або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Директор ТОВ «ЕНЕРГОРЕСУРС»

Глущенко М.В.