

## **Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій**

Дана Інструкція визначає порядок подання споживачами - громадянами та юридичними особами звернень/скарг/претензій, а також встановлює основні засади реєстрації, обліку та зберігання отриманих звернень.

Якщо між постачальником та споживачем 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.

Відповідно до вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії (надалі – Правила) споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до постачальника зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів.

Зверненням є запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг.

Претензія – це вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень.

Скарга – виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії та/або надання пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, а також захисту законних інтересів.

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, інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються споживачу.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку 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, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

Постачальник електричної енергії, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного Правилами. Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги Регулятору або енергетичному омбудсмену.

Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення.

Рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена або Постачальника, який розглядав звернення/скаргу/претензію, у разі незгоди з ним може бути оскаржено споживачем або учасником роздрібного ринку (щодо рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена) шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.

Споживач має можливість направити звернення/скаргу/претензію наступним чином:

1. В усній формі:
  - зателефонувавши до кол-центру Компанії за номером 0800201001 (дзвінки зі стаціонарних та мобільних телефонів безкоштовні) ;
  - під час особистого прийому керівника Товариства.
2. У письмовій формі:
  - звернувшись до постачальника за адресою: 54017, м. Миколаїв, вул. Погранична, 39/1;
  - засобами електронного зв'язку на електронну адресу постачальника: [kanc@elektropostach.mk.ua/](mailto:kanc@elektropostach.mk.ua)
  - в мобільному додатку «Енергетика Онлайн», посилання на який знаходиться на стартовій сторінці офіційного веб-сайта ТОВ «Миколаївська електропостачальна компанія».

Усне звернення, викладене громадянином або юридичною особою на особистому прийомі керівника Товариства, реєструється в установленому порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину або юридичній особі повідомляється письмово або усно, за бажанням заявника

Письмове та/або електронне звернення подається на ім'я керівника Товариства у довільній формі і має містити наступні дані:

- для побутового споживача: прізвище, ім'я та по-батькові;
- для непобутового споживача - назва організації;
- повну адресу (назву населеного пункту, вулиці, номер будинку, поштовий індекс);
- контактні номери телефонів;
- електронну адресу E-mail (для електронного звернення);

- особовий рахунок/номер договору (бажано);
- відомості про особу, що діє за дорученням заявника;
- зміст порушеного питання;
- дата звернення;
- додатки (перелік доданих документів).

Письмове звернення повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, або в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає п'ять років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством України.