

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу ТОВ «ЕНЕРГОТЕХКОНСАЛТИНГ»

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом: усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення за допомогою особистого кабінету, під час особистого прийому посадовими особами та або/ іншими відповідальними особами Товариства, які згідно своїх посадових обов'язків наділені відповідними повноваженнями.

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані:

- За номером телефону (068) 864-98-12 (тарифікація дзвінків згідно з тарифами Вашого оператора зв'язку), графік роботи: Пн – Пт: з 9:00 до 18:00, Сб – Нд: вихідні;
- Під час відвідування Товариства за адресою м. Київ, вул. _____ (графік роботи: Пн – Пт: з 9:00 до 18:00, Сб – Нд: вихідні);
- При особистому прийомі посадовими особами та/або іншими відповідальними особами Товариства.

Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом:

- Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства _____, м. Київ, _____;
- Особистої передачі при відвідуванні офісу Товариства за адресою м. Київ, _____ (графік роботи: Пн – Пт: з 9:00 до 18:00, Сб – Нд: вихідні);
- Надсилання звернення на електронну адресу Товариства info@etcon.co.ua засобами електронної пошти.

Вимоги до оформлення звернень/скарг/претензій

Звернення/скарга/претензія має містити:

- 1) у разі звернення фізичної особи: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання; у разі звернення юридичної особи, фізичної особи підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання;
- 2) суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 3) письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. 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.

Письмове звернення без зазначення адреси, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

При пред'явленні споживачем претензії, враховуються вимоги чинного законодавства в тому числі щодо змісту, порядку пред'явлення, строку розгляду, документів, що долучаються до вимоги/претензії тощо.

Звернення/скарга/претензія, оформлене без дотримання вимог даного Порядку, 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, окрім випадків визначених чинним законодавством.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

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, Товариство 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, Товариство має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови Товариством у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

За результатами розгляду звернення/скарга/претензія може бути:

- вирішена позитивно (якщо порушене у зверненні питання вирішене);
- відмовлено в задоволенні (за наслідками розгляду звернення порушене питання вирішено негативно (відхилено, відмовлено, необґрунтовано);
- дано роз'яснення (якщо в зверненні споживач просить надати роз'яснення);
- повернуто автору (з підстав, передбачених Вимогами до оформлення звернень/скарг/претензій).

Реєстрація звернень/скарг/претензій

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством згідно з організованим у Товаристві порядком реєстрації звернень споживачів, як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі Товариства) – у день його (її) отримання;
- у робочий день отримання звернення/скарги/претензії – якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане Товариством за 1 годину до завершення робочого дня. Якщо звернення/скарга/претензія отримані менше, ніж за 1 годину до закінчення – не пізніше наступного робочого дня.

Представник Товариства, який здійснює реєстрацію звернення/скарги/претензії, зобов'язаний, за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номеру звернення шляхом:

- повідомлення реєстраційного номеру звернення/скарги/претензії споживачу при особистому наданні звернення споживачем відразу після реєстрації;
- надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;
- усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.

Порядок розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів

При розгляді звернень ТОВ «ЕНЕРГОТЕХКОНСАЛТИНГ» керується зокрема, але не виключно наступними нормативними документами:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»;
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про інформацію»;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312;
- Порядком забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375.

Звернення/скарги/претензії споживачів, що надходять до Товариства, приймаються та реєструються в єдиному реєстрі журналу звернень.

Після реєстрації у встановленому порядку звернення/скарга/претензія передається на розгляд посадовій особі, до кола обов'язків якої віднесено питання, стосовно якого звернувся споживач, або керівнику Товариства.

Виконавці, що забезпечують розгляд звернення/скарги/претензії по суті, здійснюють необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення звернення/скарги/претензії, збір інформації для підготовки відповіді. Виконавець готує відповідь у термін, що не перевищує встановлених законодавством строків розгляду звернень/скарг/претензій. У відповіді має бути зазначено інформацію про виконавця: прізвище, номер контактної телефону.

Виконавець віддає проект відповіді на підпис керівництву або іншій уповноваженій особі Товариства. Після підписання відповіді посадовою особою, документ передається для реєстрації та відправлення споживачу.

Разом із відповіддю споживачу надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення/скарги/претензії.

Всі звернення та копії відповідей на них зберігаються в Товаристві.

Звернення/скарга/претензія може бути залишено без розгляду і вирішення у разі якщо:

- воно не містить даних про прізвище та місце проживання автора або з якого неможливо встановити авторство (анонімне звернення);
- у зверненні/скарзі/претензії не викладено суті порушеного питання або воно не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, чи його зміст позбавлений будь-якого логічного завершення;
- звернення/скарга/претензія подано в інтересах іншої особи без оформленого у встановленому законом порядку доручення.

Таке звернення за можливості повертається заявникові з відповідним роз'ясненнями.

Припинення розгляду звернення/скарги/претензії споживача можливо у випадку, якщо у повторному зверненні/скарзі/претензії від споживача відсутні нові дані або факти, які потребують додаткової перевірки, а всі викладені доводи раніше перевірені у повному обсязі та заявникові надано вичерпну відповідь з повідомленням про припинення розгляду і роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Повідомлення про припинення розгляду за зверненнями/скаргами/ претензіями надсилається заявнику один раз.

Розгляд поновлюється, якщо підстави, за якими він припинився, відпали.

Терміни розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

Звернення/скарга/претензія, що містить недостатню інформацію щодо прізвища, ім'я, по батькові, місця проживання, суті порушеного питання, не містить підпису заявника та дати повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями протягом 10 днів від дати його надходження.

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.

Звернення/скарга/претензія розглядаються в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством.

Звернення споживачів про споживання електричної енергії та щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію, розглядаються у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення.

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 Регулятора. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Розгляд скарг споживачів на дії чи бездіяльність суб'єктів роздрібного ринку, вирішення спорів між ними здійснюється Регулятором у межах його повноважень, у порядку, встановленому законодавством України а також вирішуються у судовому порядку.