

# **Інструкція про подання звернення/скарги/претензії щодо надання послуг з постачання електричної енергії**

## **Порядок подання звернень, скарг та претензій споживачів**

Заявник у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово у порядку, визначеному законодавством, та договірних зобов'язань має звернутись до Акціонерного товариства "Ельворті" (надалі товариства) зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення прав споживача та його законних інтересів.

Товариство за результатами розгляду такого звернення/скарги/ претензії, приймає рішення та надає заявнику мотивовану відповідь відповідно до порядку, що визначений законодавством та договором. 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 (далі – Регулятор) або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу. Рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена або учасника роздрібного ринку, 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.

Заявник з метою розгляду його звернення/скарги/претензії звертається до товариства. У зверненні/скарзі/претензії обов'язково зазначаються:

- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання фізичної особи;
- назва, юридична адреса реєстрації юридичної особи, фізичної особи підприємця, адреса знаходження об'єкта електропостачання;
- електронна поштова адреса, на яку фізичній або юридичній особі має бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним та спосіб відправлення відповіді на звернення;
- суть порушеного питання пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

До звернення/скарги/претензії заявник має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його розгляду повертаються споживачу. Письмове звернення/скарга/претензія може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення/скарга/претензія може бути усним чи письмовим. Усне звернення/скарга/претензія викладається заявником на особистому прийомі або за допомогою засобів зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії». Письмове звернення/скарга/претензія має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати. Електронне звернення оформлюються відповідно до вимог, визначених цим пунктом. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

## **Як подати письмове звернення/скаргу/претензію до товариства**

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства.

Письмове звернення можна подати наступним чином:

- надіслати поштою на адресу: Україна, 25006, м. Кропивницький, вул. Євгена Чикаленка, 1;

- особисто звернутися, за зазначеною вище адресою;
- надіслати електронний лист на адресу: [pnt@redstar.kr.ua](mailto:pnt@redstar.kr.ua);
- за допомогою мобільного додатку EnergyOnline, що можна скачати на Google Play.

### **Порядок розгляду товариством звернень, скарг та претензій споживачів**

Товариство розглядає звернення/скарги/претензії споживачів щодо порушення вимог правил та/або умов договорів, наявність яких передбачено Правилами роздрібного ринку електричної енергії. Розгляд звернень/скарг/претензій та врегулювання спорів ґрунтується на принципах законності, компетентності, справедливості, недопущення дискримінації, відкритості і прозорості, неупередженості та об'єктивності, відповідальності за прийняті рішення. Розгляд звернень/скарг/претензій здійснюється безоплатно. Забезпечення роботи з врегулювання спору здійснює відповідальний підрозділ. Відповідь за результатами розгляду звернень/скарг/претензій надається відповідно до законодавства про мови.

Звернення/скарга/претензія заявника не розглядається якщо воно є анонімним та оформлено без дотримання вимог, визначених Законом України «Про звернення громадян» та цією Інструкцією. Якщо питання, порушені в зверненні/скарзі/претензії, не належать до повноважень товариства, таке звернення/скарга/претензія у термін не більше 5 робочих днів від дня його отримання повертається заявнику, який подав звернення/скаргу/претензію. Розгляд звернення/скарги/претензії припиняється якщо отримано клопотання заявника про залишення його звернення/скарги/претензії без розгляду у зв'язку з врегулюванням спірного питання.

Звернення/скарга/претензія заявника розглядається в найкоротшій строк, але не більш 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії товариством, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством. Якщо для вирішення порушених заявником питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень споживачів може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях, не може перевищувати сорока п'яти днів.

У разі якщо звернення/скарга/претензія не містить фактичних даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, відповідальний підрозділ у строк не більш 3 календарних днів з дня надходження до товариства має у порядку, визначеному законодавством, отримати та/або уточнити отриману інформацію від заявника. У разі відмови заявником у наданні (уточненні) такої інформації товариство надає заявнику роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної інформації. Ненадання заявником додаткової інформації не є підставою для відмови товариством у розгляді звернення/скарги/претензії замовника. Про результати розгляду звернення/скарги/пропозиції товариство письмово повідомляє заявника у строки, встановлені цією Інструкцією. Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні/скарги/пропозиції, доводиться до відома споживача у письмовій формі з посиланням на законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку її оскарження.

Заявник має право ознайомитись з отриманими під час розгляду чи перевірки викладених у скарзі фактів матеріалами з урахуванням законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації» та «Про захист персональних даних».

Телефон для довідок за зверненнями споживачів: (0522) 395-341.

Або електронним шляхом надіславши запит на: [pnt@redstar.kr.ua](mailto:pnt@redstar.kr.ua).

### **Особистий прийом керівництва АТ «Ельворті»**

Особистий прийом споживачів керівництвом товариства проводиться лише за попереднім записом у дні та години, що визначені графіком, за адресою: м. Кропивницький, вул. Є. Чикаленка, 1.

Попередній запис на прийом споживачів здійснюється за номером телефону: (0522) 32 03 26. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. 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 повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

Графік роботи АТ «Ельворті»:

Понеділок – п'ятниця: з 08:00 до 17:00;

Обідня перерва: з 12:00 до 13:00;

Субота, неділя – вихідні

### **Мобільний додаток "EnergyOnline"**

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг розробила мобільний додаток "Енергетика Онлайн".

В даному додатку споживач зможе, оперативно надіслати скаргу до електропостачальника та знайти відповіді на актуальні питання у сфері енергетики та комунальних послуг.

Мобільний додаток "Енергетика Онлайн" можливо завантажити на Android-смартфони за наступним посиланням:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.energyonline>