

ПРОЦЕДУРА

розгляду звернень, скарг, претензій

ТОВ «ЕНЕРДЖІ ТРЕЙД ГРУП»

1. Предмет Інструкції

Дана «Процедура розгляду звернень, скарг, претензій ТОВ «ЕНЕРДЖІ ТРЕЙД ГРУП» (далі – Процедура) встановлює правила та строки реєстрації, розгляду звернень, скарг, претензій ТОВ «ЕНЕРДЖІ ТРЕЙД ГРУП» (далі – Компанія).

2. Порядок прийняття звернень, скарг, претензій

2.1. Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись в Компанію зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

2.2. Скарга споживачем може бути подана до регіонального директора з продажів/менеджера з продажів, менеджера по роботі з клієнтами, до офіс-менеджера, комерційного директора, заступника директора з правового забезпечення (далі – відповідальний працівник) в усній формі (за допомогою телефону або під час особистого прийому відповідальному працівнику учасника роздрібного ринку) та/або письмовій формі (включаючи засоби електронного зв'язку), а також за допомогою мобільного додатку «Енергетика Онлайн». Форма звернення є довільною.

2.3. Усі звернення (скарги/претензії) реєструються відповідальним працівником в окремому єдиному реєстрі як отримані:

1) якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) - у день його (її) отримання;

2) у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою або за допомогою мобільного додатку «Енергетика Онлайн») та отримане відповідальним працівником за 1 годину до завершення робочого дня.

При цьому Споживачу забезпечується проставлення номеру

2.4. В окремому єдиному реєстрі зазначаються наступні дані:

1) дата отримання звернення/скарги/претензії;

2) реєстраційний номер;

3) спосіб, у який подано звернення (скаргу/претензію);

4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача, що подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення (скаргу/претензію);

5) тематика звернення/скарги/претензії;

6) короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;

7) короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;

8) механізм розгляду звернення/скарги/претензії;

9) результат розгляду звернення/скарги/претензії;

10) засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

2.5. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, відповідальний працівник 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, відповідальний працівник 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.

3. Розгляд звернення/скарги/претензії

3.1. Протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії, якщо у ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома відповідальним працівником готується попередня відповідь щодо можливості вирішення питання та повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду.

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

3.3. Звернення (скарги/претензії) споживача, отримані від оператора системи або орган державної влади, місцевого самоврядування, або за допомогою мобільного додатку «Енергетика Онлайн» розглядаються у порядку, визначеному цією Procedурою.

3.4. Звернення/скарга/претензія розглядається в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

3.5. Якщо під час розгляду звернення (скарги/претензії) необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію).

3.6. Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення (скарги/претензії) не може перевищувати 45 днів.

3.7. Звернення (скарги/претензії) побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

3.8. Звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію розглядаються у строк до 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

3.9. 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.

3.10. За результатами розгляду звернення (скарги, претензії) може бути прийняті наступні рішення:

- 1) вибачення;
- 2) надання роз'яснень;
- 3) повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень;
- 4) повідомлення про відшкодування збитків/компенсації;
- 5) відмова у задоволенні скарги/претензії;
- 6) повідомлення про неможливість задоволення тощо.

3.11. У разі повторного звернення (скарги/претензії) споживача з питання, яке не було вирішено по суті та яке зафіксовано як вирішене, відповідальна особа має:

1) зареєструвати звернення (скаргу/претензію) у реєстрі як окреме звернення (скаргу/претензію), позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;

2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

3.12. Для споживачів - осіб з обмеженими можливостями за їх офіційним зверненням надається відповідь з урахуванням їх особливих потреб, зокрема шляхом: надання відповіді з використанням шрифту більшого кеглю; надання аудіозапису інформації; усного повідомлення засобами телефонного зв'язку та/або особисто представником учасника роздрібного ринку.

Директор ТОВ «ЕНЕРДЖІ ТРЕЙД ГРУП»

О.В. Кравець