

Порядок подання та розгляду скарг, звернень, претензій

Інструкція з подання та процедура розгляду електропостачальником звернень, скарг та претензій споживача щодо надання послуг з постачання електричної енергії.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до Постачальника зі зверненням/скаргою/претензією **(у довільній формі)** щодо усунення таким Постачальником порушення та відновлення прав та законних інтересів Споживача. Звернення/скарга/претензія подаються в письмовій формі, за підписом уповноваженої особи Споживача або у вигляді скан-копії на електронну адресу svs.agrostandart@gmail.com підписаної також уповноваженою особою. 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, Постачальник 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, Постачальник надає Споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання Споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови Постачальником у розгляді звернення/скарги/претензії Споживача.

Постачальник, отримавши від Споживача звернення/скаргу/претензію, зареєструє її та розглядає відповідно до порядку, визначеного Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженого Постановою НКРЕКП №312 від 14.03.2018 р. За результатами розгляду скарги Постачальником може бути прийнято такі рішення:

повідомлення про вибачення, надання роз'яснень, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації тощо.

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 Постачальнику протягом 1 року з моменту прийняття рішення Постачальником, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання Споживачем цього рішення. Постачальник має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.

Рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена або Постачальника, який розглядав звернення/скаргу/претензію, у разі незгоди з ним може бути оскаржено Споживачем шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.