

2. Приймання звернень/скарг/претензій

2.1. Звернення/скарги/претензії адресуються Товариству у випадку, якщо вирішення порушених у зверненні питань належить до повноважень останнього.

2.2. 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. Оригінали документів, надані споживачем, повертаються споживачу після розгляду його звернення/скарги/претензії.

2.3. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення Товариства, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Товариство має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.

2.4. 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.

2.5. У разі порушення Товариством вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії та/або умов договорів, наявність яких передбачена цими Правилами, Споживач складає у довільній формі претензію та подає її Товариству.

2.6. У разі коли споживач не називає свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання (побутовий споживач) або назви та юридичної адреси (непобутовий споживач), або не надає інших відомостей, необхідних для розгляду такого звернення/скарги/претензії та надання обґрунтованої відповіді, усне звернення/скарга/претензія реєструється як анонімне, і подальша робота з ним не проводиться.

2.7. У разі коли споживач застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, погроз, а також якщо звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Товариства має припинити спілкування з ним. Відповідне звернення реєструється, проте подальша робота з ним не проводиться.

2.8. У зверненні від побутового споживача має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, звернення/скарги/претензії.

2.9. У зверненні від непобутового споживача має бути зазначена назва, юридична адреса, викладено суть порушеного питання, звернення/скарги/претензії.

2.9. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

2.10. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

2.11. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених діючим в Україні законодавством.

2.12. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.13. Працівники Товариства, відповідальні за приймання звернень/скарг/претензій, зобов'язані перевірити реєстри рекомендованої вхідної поштової кореспонденції, правильність адресування, цілісність упаковки.

У разі виявлення помилково надісланого звернення, адресатом якого не є Товариство, воно повертається до поштового відділення.

2.14. Конверти, в яких надійшли звернення/скарги/претензії прикріплюються до звернень для подальшого опрацювання і зберігаються разом із зверненнями громадян.

2.15. Після розконвертування звернення/скарги/претензії, працівники Товариства, відповідальні за приймання звернень/скарг/претензій, перевіряють наявність вкладень та зазначених додатків. У разі відсутності вкладень та зазначених додатків, складається відповідний акт.

2.16. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення, подані із порушенням строків їх подання, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.