

Порядок подання споживачами звернень, скарг, претензій та їх розгляд Постачальником

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.

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, 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.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, учасник роздрібного ринку 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.

1. Вимоги до звернення.

1.1. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне). Звернення може бути усним чи письмовим. Усне звернення викладається на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через Центр обслуговування споживачів.

1.2. Письмове звернення надсилається поштою на адресу місцезнаходження Постачальника або передається до Центру обслуговування споживачів особисто чи через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), зокрема на електронну пошту постачальника, адреса якої знаходиться на веб-сайті ТОВ «Тернопільенерготрейд».

1.3. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина або найменування юридичної особи, адреса для листування, телефон, електронна пошта (за наявності), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. 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. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2. Заборона відмови в прийнятті та розгляді звернення.

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

2.2. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

2.3. Якщо питання, порушені в одержаному Постачальником, не входять до його компетенції, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення,

воно в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

3. Терміни розгляду звернення.

3.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку на оплату розглядаються у термін 5 робочих днів з дати отримання звернення.

Дані про споживання електричної енергії надаються споживачу у термін 5 робочих днів з дня отримання запиту.

3.2. На обгрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду може бути скорочено до необхідного мінімуму.

**Контакти ТОВ «ТЕРНОПІЛЬЕНЕРГОТРЕЙД» для подання звернень,
скарг, претензій:**

***Email:* ternopilenergotrade@ukr.net**

Центр обслуговування споживачів: (096)470-40-04

**Наша юридична адреса: 44787371, Україна, м. Тернопіль, вул. 15
квітня, буд. 2М.**

При розгляді звернень ТОВ «ТЕРНОПІЛЬЕНЕРГОТРЕЙД» керується зокрема, але не виключно нижченаведеними нормативними документами:

- ♦ Закон України «Про ринок електричної енергії»;
- ♦ Закон України «Про звернення громадян»;
- ♦ Закон України «Про інформацію»;
- ♦ Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312;
- ♦ Порядок забезпечення стандартів якості надання послуг з електропостачання затверджений постановою НКРЕКП від 12.06.2018 року № 375;

За результатом розгляду звернення Вам буде надано відповідь.

У випадку незгодою з відповіддю, суперечки можуть бути передані на вирішення до Регулятора (НКРЕКП), ПрАТ «НЕК «УКРЕНЕРГО» або в суд відповідно до підсудності та підвідомчості, встановленої законодавством України.