

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ, ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ

Інформація про Центр розгляду скарг

ТОВ «АКСПО УКРАЇНА»

У Товаристві розгляд скарг заявників, пов'язаних із порушенням їхніх прав та законних інтересів у сфері електропостачання, здійснюється відповідальною посадовою особою, на яку покладено функції Центру розгляду скарг (ЦРС) згідно з примірним Положенням про ЦРС.

Метою діяльності ЦРС є забезпечення ефективного розгляду скарг, створення можливості їх розгляду із застосуванням технічних засобів за участю заявника або його уповноваженого представника, а також забезпечення відкритості результатів такого розгляду.

Основними завданнями ЦРС є:

- 1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача»;
- 2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;
- 3) надання роз'яснень прав та обов'язків заявників при розгляді скарг (у разі потреби).

Відповідальна посадова особа, на яку покладаються обов'язки Центру:

Сергій Онищук, директор ТОВ «АКСПО УКРАЇНА», +38 044 391 14 24

Режим роботи відповідальної посадової особи ТОВ «АКСПО УКРАЇНА», на яку покладаються обов'язки Центру:

понеділок – п'ятниця з 9:00 до 18:00 години, перерва з 13:00 до 14:00 години; вихідні: субота та неділя.

Фактична та поштова адреса: 01054, Україна, місто Київ, вулиця Хмельницького Богдана (Шевченківський район), будинок 19-21А

Електронна адреса: info.ua@axpo.com

Посилання на чинну редакцію Примірного положення про Центр розгляду скарг, яке є додатком 19 до Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 :

<https://www.nerc.gov.ua/storage/app/uploads/public/677/29f/40f/67729f40f189d427255703.pdf>

Процедура розгляду Центром розглядом скарг

1. Скарга, зареєстрована відповідальною посадовою особою електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу та зберігання документів, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд Центру (відповідальну посадову особу, на яку покладаються функції Центру).
2. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:

- 1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;

2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;

3) скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);

4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

5) до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;

6) скарга містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення.

Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімною скарги, Центр повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.

У разі отримання оператором системи розподілу/електропостачальником скарги споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таку скаргу за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції відповідно до ПРРЕЕ.

Скарга розглядається та вирішується у строк не більше одного місяця з дня її надходження, а скарга, яка не потребує додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з дня її отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівником Центру визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

На прохання заявника оператор системи розподілу/електропостачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.

На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів оператора системи розподілу/електропостачальника для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

На робочій зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.

Оператор системи розподілу/електропостачальник може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

Відповідальний виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення робочої зустрічі інформує заявника та інших учасників розгляду скарги про час, дату та місце розгляду скарги, а у разі проведення розгляду дистанційно, за допомогою застосування технічних засобів, надсилає на електронні адреси учасників розгляду скарги посилання на неї.

Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити Центр про свою участь під час розгляду скарги.

За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:

- 1) дату проведення робочої зустрічі;
- 2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);
- 3) учасників робочої зустрічі;
- 4) суть скарги;
- 5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;
- 6) прийняте на робочій зустрічі рішення;
- 7) порядок оскарження прийнятого рішення.

Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець, з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, готує проєкт відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на погодження керівнику Центру та на підпис керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника.

Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана оператору системи розподілу/електропостачальнику, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі. У разі подання заявником до скарги оригіналів документів такі документи повертаються заявнику.

На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами розгляду скарг Центр готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту оператора системи розподілу/електропостачальника.

У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр у відповіді заявнику роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.

Як подати звернення/скаргу/претензію до ТОВ «АКСПО УКРАЇНА»?

Звернення до Товариства можна подати наступним чином:

надіслати поштою на адресу: Україна, 01054, місто Київ, вул.Хмельницького Богдана (Шевченківський р-н), будинок 19-21А

особисто передати до Товариства за вказаною вище адресою;

під час особистого прийому споживача керівництвом Товариства;

надіслати лист на електронну адресу: info.ua@axpo.com