

І Н С Т Р У К Ц І Я
щодо обслуговування споживачів ТОВ "ЕНЕРА ЧЕРНІГІВ"
з обмеженими фізичними можливостями в частині отримання ними інформації
та подання звернень/скарг/претензій

1. Призначення інструкції

1.1. Інструкція щодо обслуговування споживачів з обмеженими фізичними можливостями в частині отримання ними інформації та подання звернень/скарг/претензій (далі - Інструкція) розроблена на виконання підпункту 3 пункту 8.3.3 Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 14.03.2018 № 312 (зі змінами) для забезпечення можливості споживачам з обмеженими можливостями отримувати інформацію, подавати звернення/скарги/претензії з урахування вимог, визначених законодавством.

2. Загальні положення

2.1. Інструкція - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи ТОВ "ЕНЕРА ЧЕРНІГІВ" (далі - Товариство) зі зверненнями споживачів з обмеженими можливостями. Дія Інструкції поширюється на всіх працівників Товариства.

3. Надання інформації споживачам з обмеженими можливостями

3.1. Споживач - особа з обмеженими можливостями має право на вільний доступ до інформації, яка стосується його особисто, у тому числі інформації, безпосередньо пов'язаної з виконанням укладеного ним договору та здійснення розрахунків між ним та Товариством, або будь - якої іншої інформації, пов'язаної з постачанням електричної енергії.

3.2. Запитувана споживачем інформація надається у терміни, встановлені законодавством, безкоштовно, у чіткій зрозумілій формі.

3.3. Для споживачів - осіб з обмеженими можливостями за їх офіційним зверненням працівник Товариства має надавати інформацію з урахуванням їх особливих потреб, зокрема шляхом:

- розміщення інформації у виставлених споживачу рахунках з використанням шрифту більшого кеглю;
- надання аудіозапису інформації, усного повідомлення засобами телефонного зв'язку та/або особисто представником Товариства.

3.4. Основна частина споживачів з обмеженими можливостями повинна безперешкодно отримувати відповідну інформацію через мережу Інтернет, на офіційному вебсайті Товариства.

3.5. Споживач - особа з обмеженими можливостями має можливість отримати запитувану інформацію (у тому числі про порядок подання звернення/скарг/претензій), зателефонувавши до кол-центру, центру обслуговування користувачів або Центру розгляду скарг (далі - ЦРС) Товариства.

4. Подання звернень/скарг/претензій споживачами з обмеженими можливостями.

4.1. Звернення/скарга/претензія подаються споживачами - особами з обмеженими можливостями у зручний для них спосіб, що визначені інструкцією про порядок подання звернень/скарг/претензій, яка розміщена на сайті Товариства:

- надсилання за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства;
- нарочним під час відвідування Товариства та на особистому прийомі керівництва Товариства;
- надсилання з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на визначену електронну адресу Товариства: crs@cn.enera.ua;
- за багатоканальним номером телефону кол-центру (0462) 94-15-00;
- за допомогою мобільного додатку "Енергетика онлайн".

4.2. Попередній запис на прийом до керівництва здійснюється за телефоном (0462) 654-629. Споживачі з обмеженими можливостями приймаються позачергово.

4.3. Всі споживачі з обмеженими можливостями повинні мати можливість отримати консультацію про оформлення звернення/скарги/претензії та можливість його написати, користуючись затвердженими Товариством формами та зразками.

4.4. Якщо споживачу з обмеженими фізичними можливостями необхідно під час особистого прийому подати письмове звернення, але він не може оформити його самостійно, то оформлення звернення здійснює працівник Товариства. Зачитане вголос звернення з поміткою: "Записано з моїх слів та зачитано" подається громадянину на підпис.

4.5. У разі, якщо особа з обмеженими можливостями подає звернення/скаргу/претензію через свого уповноваженого представника, працівник Товариства, який приймає звернення або веде усний прийом, перевіряє оформлені належним чином повноваження такого представника та фіксує його дані.

4.6. Усі звернення/скарги/претензії споживачів - осіб з обмеженими можливостями реєструються в загальному порядку.