

## ПОРЯДОК ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

У випадку виникнення спірних питань, звертайтеся за адресою: м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, буд. 13 офіс 109 понеділок-п'ятниця з 8.00 до 17.00

тел.: (067)-665-00-69 Максим (Менеджер)

Особа, відповідальна за врегулювання спорів: Директор – Сорока Світлана Анатоліївна

Всі спори і розбіжності, які можуть виникнути щодо тлумачення і застосування Договору поставки електричної енергії у або в зв'язку з ним, або інші суперечки, які можуть виникнути при взаємодії між Постачальником і Споживачем будуть вирішуватися шляхом переговорів і консультацій. В іншому випадку громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних і особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (Клопотання) і скарги.

Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графіки прийому доводяться до відома громадян.

Всі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якого оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути направлено з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронна звернення).

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не вимагають додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Вимоги до оформлення звернення споживача:

- обов'язково повинно бути вказано повне найменування споживача відповідно до установчих документів, юридична адреса, адреса місцезнаходження об'єкта електропостачання;
- викладено суть порушеного питання, пропозиції, заяви, скарги, повідомлення тощо;
- письмове звернення споживача повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

До звернення споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також за наявності документи, необхідні для розгляду звернення, які після його (її) розгляду повертаються споживачу. При поданні звернення в електронному вигляді, 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 електронним зв'язком не вимагається.

Детальніше: Постанова НКРЕКП 14.03.2018 № 312 Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії (VIII. Порядок розгляду звернень, скарг та претензій споживачів)

<https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18>