

Інструкція щодо обслуговування споживачів з обмеженими фізичними можливостями в ТОВ «ЕНЕРА СХІД» в частині отримання ними інформації та подання звернень/скарг/претензій

1. Призначення інструкції

Дана інструкція розроблена на виконання підпункту 3 пункту 8.3.3 Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП 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

Інструкція - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи ТОВ «ЕНЕРА СХІД» (далі по тексту - Товариство) зі зверненнями споживачів з обмеженими можливостями.

Дія Інструкції поширюється на всіх співробітників Товариства.

3. Надання інформації споживачам з обмеженими можливостями.

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.

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

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.

Основна частина споживачів з обмеженими можливостями повинна безперешкодно отримувати відповідну інформацію через мережу Інтернет, на офіційному веб-сайті Товариства.

Споживач - особа з обмеженими можливостями має можливість отримати запитувану інформацію (у тому числі про порядок подання звернення/скарг/претензій) зателефонувавши до ЦРС Товариства.

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

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

- з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на визначену електронну адресу Товариства info@lg.enera.ua;

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

Якщо громадянину 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.

В 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.

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