

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«АКОРН ТРЕЙДІНГ»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор ТОВ «АКОРН ТРЕЙДІНГ»



Є. П. Перевозник

«01 грудня 2019 року»

ІНСТРУКЦІЯ  
ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

м. Київ 2019

## **1. Призначення документу**

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (далі - Інструкція) визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до постачальника електричної енергії ТОВ «АКОРН ТРЕЙДІНГ» (далі - Постачальник).

## **2. Цілі документу**

Інструкція спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями/скаргами/претензіями:

- Ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій Постачальником;
- Ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень/скарг/претензій;
- Встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії.

## **3. Визначення термінів**

Споживач - фізична особа, у тому числі фізична особа – підприємець, або юридична особа, що купує електричну енергію для власного споживання.

Звернення - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг.

Скарга – виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії та/або надання пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) електропостачальника, а також захисту законних інтересів споживача.

Претензія – вимога споживача до енергопостачальника про усунення порушень умов договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та про відшкодування збитків, завданих електропостачальником внаслідок таких порушень.

Форма подання звернення/скарги/претензії повинна відповідати шаблону згідно з Додатком 1 до даної Інструкції.

## **4. Загальні положення**

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.

#### **Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензій:**

- Повинно бути вказано для юридичного споживача, фізичної особи - підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання.
- Виклад суті порушеного питання пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- Письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. При поданні звернення/скарги/претензії 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.

#### **5. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Постачальника**

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення) скориставшись одним із сервісів заочного обслуговування.

##### **Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані:**

- за номерами (099) 122-43-21, (050) 403-71-61.

##### **Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом:**

- Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Постачальника (03142, м. Київ, а/с 132);

- За допомогою форми для звернень на сайті Постачальника <http://acorn-trading.com.ua>;

- Надсилання звернення на електронну адресу Постачальника (ACORN.TRADER@GMAIL.COM) засобами електронної пошти.

##### **Електронні звернення надаються шляхом:**

- Надсилання звернень за допомогою мобільного додатку «Енергетика Онлайн»

## **6. Реєстрація звернень/скарг/претензій**

Усі звернення/скарги/претензії обов'язково підлягають реєстрації Постачальником:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку) - у день його (її) отримання;

- у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня. Якщо звернення/скарга/претензія отримані менше ніж за 1 годину до закінчення - не пізніше наступного робочого дня.

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Повторні звернення не розглядаються одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор Філії, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Додаток 1  
Інструкції подання  
звернень/скарг/претензій  
споживачів

Директору  
ТОВ «АКОРН ТРЕЙДІНГ»  
Перевозник Є.П.

---

(необхідне вказати: звернення/скарга/претензія)

---

(текст звернення/скарги/претензії по суті)

Назва підприємства/посада керівника

ПІБ керівника,