

Інструкція про подання звернення/скарги/претензії

1. Загальні положення

Споживачі мають право звернутися до Постачальника із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються питань постачання електричної енергії, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення, надання повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду.

Під зверненнями слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, повідомлень про загрозу електробезпеці. Пропозиція (зауваження) звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Постачальника електричної енергії споживачу, а також висловлюються думки щодо врегулювання відносин за Договором постачання електричної енергії споживачу.

Заява (клопотання) звернення із проханням про сприяння реалізації прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Постачальника, а також висловлення думки щодо поліпшення його діяльності.

Клопотання письмове звернення з проханням про визнання за Споживачем відповідного статусу, прав чи обов'язків тощо.

Скарга звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів Споживача, порушених діями (бездіяльністю) Постачальника.

2. Як подати письмове звернення/скаргу/претензію до ТОВ "ЮАГРІНДЖЕНЕРЕЙШН"

Письмове звернення надсилається поштою або передається Споживачем до Постачальника особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

Письмове звернення до ТОВ "ЮАГРІНДЖЕНЕРЕЙШН" можна подати наступним чином:

- надіслати поштою на адресу: Україна, 36014, Полтавська обл., місто Полтава, ПЛОЩА ПАВЛЕНКІВСЬКА, будинок 24;
- особисто звернутися до ТОВ "ЮАГРІНДЖЕНЕРЕЙШН" за зазначеною вище адресою;
- під час особистого прийому керівництва ТОВ "ЮАГРІНДЖЕНЕРЕЙШН" надіслати електронний лист на адресу: uagreengeneration@kernel.ua;
- за допомогою мобільного додатку EnergyOnline, що можна скачати на Google Play: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.energyonline>.

3. Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензій

1) Повинно бути вказано:

– для юридичного споживача, фізичної особи підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання.

2) Викладено суть порушеного питання пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

3) 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. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронним зв'язком не вимагається.

4. Розгляд звернення/скарги/претензії, надісланого до ТОВ "ЮАГРІНДЖЕНЕРЕЙШН"

Якщо в зверненні/скарзі/претензії вказана адреса електронної пошти, номер телефону або така інформація відома ТОВ "ЮАГРІНДЖЕНЕРЕЙШН" здійснюється надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії.

Звернення/скарга/претензія розглядається в термін визначений чинним законодавством України.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

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

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник Постачальника або його представник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Телефон для довідок за зверненнями споживачів: +38 050 495 76 09

Або електронним листом, надіславши запит на: uagrengeneration@kernel.ua

5. Особистий прийом керівництва ТОВ "ЮАГРІНДЖЕНЕРЕЙШН"

Особистий прийом споживачів керівництвом ТОВ "ЮАГРІНДЖЕНЕРЕЙШН" проводиться лише за попереднім записом у дні та години, що визначені графіком, за адресою: Україна, 36014, Полтавська обл., місто Полтава, ПЛОЩА ПАВЛЕНКІВСЬКА, будинок 24.

Попередній запис на прийом споживачів здійснюється за номером телефону:
+38 050 495 76 09

Усі звернення споживачів 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 Споживачу повідомляється письмово або усно, за бажанням Споживача.

6. Графік роботи ТОВ "ЮАГРІНДЖЕНЕРЕЙШН"

З понеділка по п'ятницю
з 9 години до 18 години,
обідня перерва
з 13 до 14 години,
окрім загальнодержавних святкових днів.

7. Мобільний додаток "EnergyOnline"

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) презентувала перший в Україні мобільний додаток "Енергетика онлайн", який сприятиме створенню ефективних енергетичних ринків, де в центрі уваги перебуватиме споживач.

Мобільний додаток створений з метою спрощення доступу до інформації та підвищення рівня прозорості в енергетичному секторі України та надає можливість споживачам отримати оперативну інформацію про діючі тарифи, перевірити рахунок за послуги електро та газопостачання, знайти відповіді на актуальні запитання щодо термінів оплати рахунків за послуги, погашення заборгованості, енергозбереження, оперативно надіслати скаргу до відповідної компанії, оцінити роботу центрів. Мобільний додаток «Енергетика онлайн» за назвою EnergyOnline доступний для завантаження за посиланням: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.energyonline>

