ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ І ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ, НАДАННЯ ПОВІДОМЛЕНЬ ПРО ЗАГРОЗУ ЕЛЕКТРОБЕЗПЕЦІ

Порядок розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про ринок електричної енергії», Закону України «Про ринок природного газу», Правил роздрібного ринку електричної енергії (глава 8.3), Правил постачання природного газу та постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 375.

1. Способи подання звернень

Канал	Контакт
Телефон (кол-центр)	+38 (095) 099-39-43, понеділок – п’ятниця з 9:00 до 18:00; субота, неділя – вихідні
Електронна пошта	info@yunex.com.ua
Поштова адреса / особистий прийом (центр обслуговування споживачів)	Україна, 04116, місто Київ, вул. Шолуденка, будинок 3; прийом: понеділок – п’ятниця з 9:00 до 18:00; субота, неділя – вихідні
Особистий кабінет	https://yunex.com.ua/osobistij-kabinet/
Повідомлення про загрозу електробезпеці	цілодобово – оператор системи розподілу за номером, зазначеним у договорі про розподіл; ДСНС – 101; у робочий час – +38 (095) 099-39-43, info@yunex.com.ua з темою «Загроза електробезпеці»

2. Зміст звернення

У зверненні зазначаються: найменування та код ЄДРПОУ споживача (для ФОП – ПІБ, РНОКПП), місцезнаходження, адреса об’єкта та EIC-код точки обліку, номер договору, суть питання, вимога, контактні дані для відповіді, дата та підпис. До звернення додаються копії документів, що підтверджують викладені обставини. Звернення, подане електронною поштою, не потребує кваліфікованого електронного підпису. Анонімні звернення не розглядаються.

3. Реєстрація та строки розгляду

Вид звернення	Строк розгляду
Звернення щодо перевірки правильності рахунку на оплату	5 робочих днів
Запит даних про споживання електричної енергії	5 робочих днів
Звернення, що не потребують додаткового вивчення	невідкладно, не пізніше 15 днів
Звернення, скарги, претензії (загальний строк)	30 днів
Звернення, що потребують технічної перевірки або експертизи засобу обліку	45 днів (з повідомленням заявника)
Запит споживача на інформацію для зміни електропостачальника	5 робочих днів

Усі звернення реєструються в журналі вхідної кореспонденції в день надходження з присвоєнням вхідного номера, який повідомляється заявнику на його вимогу. Відповідь надається у письмовій формі тим самим каналом, яким надійшло звернення, якщо заявник не вказав інший. До прийняття рішення по суті претензії щодо рахунку споживач оплачує безспірну частину рахунку.

4. Розгляд звернення

4.1. Реєстрація та визначення відповідального працівника.

4.2. Збір та аналіз інформації: дані комерційного обліку, акти, листування, за потреби – запит до оператора системи чи постачальника послуг комерційного обліку.

4.3. За потреби – зустріч із заявником (особисто або дистанційно).

4.4. Підготовка вмотивованої відповіді за підписом директора або уповноваженої особи; у разі задоволення вимог – перерахунок, коригування рахунку, надання компенсації.

4.5. У разі відмови – зазначення підстав та порядку оскарження.

5. Оскарження

Якщо споживач не погоджується з рішенням, він має право звернутися: до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (03057, м. Київ, вул. Смоленська, 19; box@nerc.gov.ua; www.nerc.gov.ua) або її територіального органу; до енергетичного омбудсмена (у межах його повноважень); до Державної інспекції енергетичного нагляду України; до суду. Скарга до Регулятора може бути подана протягом одного року з моменту прийняття рішення, що оскаржується. Звернення до Регулятора не позбавляє права на судовий захист.

6. Відповідальні особи

Посада	ПІБ	Контакти
Директор	Синюк Ольга Володимирівна	+38 (095) 099-39-43, info@yunex.com.ua
[посада відповідального за роботу зі споживачами]	[ПІБ]	[телефон, e-mail]
[посада відповідального за вирішення спорів]	[ПІБ]	[телефон, e-mail]

ФОРМА ЗВЕРНЕННЯ / СКАРГИ / ПРЕТЕНЗІЇ

Директору ТОВ «КОМПАНІЯ ЮНЕКС» О.В. Синюк

Україна, 04116, місто Київ, вул. Шолуденка, будинок 3

1. Заявник (найменування / ПІБ, код ЄДРПОУ / РНОКПП):

_____

2. Місцезнаходження / адреса:

_____

3. Контактні дані для відповіді (телефон, e-mail, поштова адреса):

_____

4. Представник заявника (ПІБ, документ про повноваження):

_____

5. Вид: ☐ звернення ☐ скарга ☐ претензія ☐ повідомлення про загрозу електробезпеці

6. Об’єкт, EIC-код, № договору:

_____

7. Суть питання, обставини, дати:

_____

_____

_____

_____

_____

8. Вимога (очікуваний результат):

_____

9. Додатки (перелік, кількість аркушів):

_____

10. Бажаний спосіб отримання відповіді: ☐ e-mail ☐ поштою ☐ особисто

Дата _____ Підпис _____ ПІБ _____

Відмітка ТОВ «КОМПАНІЯ ЮНЕКС»: вх. № _____ від «___» _____ 20__ р., прийняв(ла) _____