

ІНСТРУЦІЯ ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ ЗАЯВНИКАМИ ДО ПІДРОЗДІЛІВ АТ «МИКОЛАЇВОБЛЕНЕРГО»

1. Ця Інструкція визначає процедуру подання у підрозділи АТ «Миколаївобленерго» звернень/скарг/претензій (далі – звернення) юридичними, фізичними особами – підприємцями та населенням, які є користувачами систем розподілу та/або замовниками послуг з приєднання до електричних мереж (далі - заявники) щодо порушення їх прав та інтересів, а також вирішення спорів.

2. Звернення може подано заявником письмово, електронною поштою, на особистому прийомі посадовими особами АТ «Миколаївобленерго» (згідно із затвердженими графіками) або за допомогою телефону.

3. Подання письмового звернення заявником до підрозділів АТ «Миколаївобленерго» здійснюється за встановленою формою (Додаток 1).

4. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко.

5. У письмовому зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання фізичної особи або юридична адреса реєстрації юридичної особи, викладено суть порушеного питання тощо. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

6. До звернення заявник має додати наявні копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення, які після його розгляду повертаються заявнику.

7. Письмові звернення можуть надсилатися поштою або передаватися заявником особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства, до підрозділів АТ «Миколаївобленерго» за адресами їх розміщення.

8. Електронні звернення надсилаються через відповідні особисті кабінети, які розміщені на веб – сайті АТ «Миколаївобленерго» або з мобільного додатку «Енергетика Онлайн» на офіційні електронні адреси підрозділів АТ «Миколаївобленерго» (зазначені на веб – сайті та бланках АТ «Миколаївобленерго»).

9. Усні звернення, за допомогою телефону, надаються за офіційними номерами телефонів підрозділів АТ «Миколаївобленерго» (зазначені на веб – сайті та бланках АТ «Миколаївобленерго»).

10. При зверненні заявника за допомогою телефону (якщо необхідна письмова відповідь) заявник повідомляє: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, № особового рахунку, № РНОКПП - для фізичної особи або юридичну адресу реєстрації, № договору та дату його укладення - для юридичної особи.

11. Звернення, оформлені без дотримання вимог, зазначених у пунктах 5 та 10 цієї Інструкції, не підлягають розгляду.

12. Для вирішення спорів та розбіжностей, що можуть виникати між заявниками та АТ «Миколаївобленерго» у разі, якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між заявником та АТ «Миколаївобленерго», заявник подає звернення до консультаційного центру з питань розподілу електричної енергії та енергозабезпечення АТ «Миколаївобленерго» (54055, м. Миколаїв, вул. Погранична, 94 А, каб.3; т. (0512) 53-95 -18.

Начальник консультаційного центру
з питань розподілу електричної енергії
та енергозабезпечення

В.І.Красніхін