

Інструкція щодо обслуговування споживачів з обмеженими можливостями

1. Призначення інструкції

1.1. Інструкція з обслуговування споживачів з обмеженими фізичними можливостями в частині отримання ними інформації та подання звернень/скарг (далі - Інструкція) розроблена на виконання підпункту 3 пункту 8.3.3 Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 14.03.2018 №312 (зі змінами) для забезпечення можливості споживачам з обмеженими можливостями отримувати інформацію, подавати звернення/скарги з урахування вимог, визначених законодавством.

2. Загальні положення

2.1. Інструкція - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи ТОВ "ЕНЕРА СУМИ" (далі - Товариство) зі зверненнями споживачів з обмеженими можливостями. Дія Інструкції поширюється на всіх працівників Товариства.

3. Надання інформації споживачам з обмеженими можливостями

3.1. 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.

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

3.3. 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.

3.4. Споживачі з обмеженими можливостями повинні безперешкодно отримувати відповідну інформацію через мережу Інтернет, на офіційному вебсайті Товариства.

3.5. Споживач - особа з обмеженими можливостями має право отримати запитувану інформацію (у тому числі про порядок подання звернення/скарг) зателефонувавши до кол-центру, центру обслуговування користувачів або Центру розгляду скарг (далі - ЦРС) Товариства.

4. Подання звернень/скарг споживачами з обмеженими можливостями

4.1. Оформлені відповідно до ст.5 Закону України "Про звернення громадян" звернення/скарга подаються споживачами - особами з обмеженими можливостями у зручний для них спосіб, що визначені Інструкцією про порядок подання звернень/скарг, яка розміщена на вебсайті Товариства:

- надсилання за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства;
- нарочним під час відвідування Товариства та на особистому прийомі керівництва або в ЦОК;
- надсилання з використанням мережі Інтернет, особистого кабінету споживача "E-Svitlo",
- засобів електронного зв'язку на визначену електронну адресу Товариства: info@sm.enera.ua або Center@sm.enera.ua;
- за багатоканальним номером телефону кол-центру (0542) 779-900 або телефоном ЦРС (0542) 660-979 (623);
- за допомогою мобільного додатку "Енергетика онлайн".

4.2. Попередній запис на прийом до керівництва Товариства здійснюється за телефоном (0542) 660-979. Споживачі з обмеженими можливостями приймаються позачергово.

4.3. Всі споживачі з обмеженими можливостями повинні мати можливість отримати консультацію про оформлення звернення/скарги, користуючись затвердженими Товариством формами та зразками.

4.4. Якщо споживачу 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.

4.5. У разі, якщо особа з обмеженими можливостями подає звернення/скаргу через свого уповноваженого представника, працівник Товариства, який приймає звернення або веде усний прийом, перевіряє оформлені належним чином повноваження такого представника та фіксує його дані.

4.6. Усі звернення/скарги споживачів - осіб з обмеженими можливостями реєструються згідно наказу ТОВ "ЕНЕРА СУМИ" від 02.01.2019 №5/8 "Про організацію роботи з особистого прийому громадян та діловодства за зверненням громадян у ТОВ "ЕНЕРА СУМИ".