

ІНСТРУКЦІЯ

щодо порядку надання інформації та подання звернень/скарг/претензій споживачами з обмеженими можливостями

1. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція розроблена відповідно до пунктів 8.3.3 та 9.1.4 Правил роздрібного ринку електричної енергії.

1.2. Метою Інструкції є забезпечення прав споживачів — осіб з обмеженими можливостями (осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення) на безперешкодний доступ до інформації та якісне обслуговування.

2. Порядок надання інформації з урахуванням особливих потреб

2.1. Споживачі з обмеженими можливостями мають право на отримання інформації у зручний для них спосіб на підставі офіційного звернення (письмового, електронного або усного).

2.2. Інформація у рахунках: За запитом споживача інформація у виставлених рахунках та додатках до них надається з використанням шрифту більшого кеглю (не менше 16 пунктів).

2.3. Аудіоінформація: На вимогу споживача Товариство надає аудіозапис необхідної інформації або забезпечує її зачитування відповідальним працівником.

2.4. Усне інформування: Надання роз'яснень здійснюється засобами телефонного зв'язку за номером +38 067 995 08 92 або особисто представником компанії за адресою: м. Миколаїв, вул. Мала Морська, буд. 108/5, офіс 526.

3. Порядок подання звернень, скарг та претензій

3.1. Споживачі з обмеженими можливостями можуть подавати звернення/скарги/претензії наступними шляхами:

- в електронній формі: шляхом направлення листа на e-mail: kanc@vimk.com.ua;
- в усній формі: шляхом телефонного дзвінка у робочий час (Пн-Чт 09:00–18:00, Пт 09:00–17:00);
- письмово: через поштову кореспонденцію або особисто.

3.2. При особистому візиті споживача з обмеженими можливостями працівники Товариства зобов'язані надати допомогу у написанні тексту звернення/скарги, якщо споживач не може зробити це самостійно.

4. Строки та формат надання відповіді

4.1. Розгляд звернень здійснюється у пріоритетному порядку.

4.2. Відповідь на звернення надається у спосіб, обраний споживачем (письмово, електронною поштою, засобами телефонного зв'язку або у форматі аудіофайлу).