



***Energy Trade***

**ՍՊԱՌՈՂՆԵՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԵՎ  
ԴԻՄՈՒՄՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ԵՎ  
ՄԱՏԱԿԱՐԱՐԻ ԿՈՂՄԻՑ ԴՐԱՆՑ  
ՊԱՏԱՍԽԱՆԵԼՈՒ ԿԱՐԳ**

«Էներգո Թրեյդ Սերվիս» ՍՊԸ  
Հասցե՝ ք. Երևան, 0029, Սիլիկյան թղմ. 4 փ., տ. 9  
Էլ. փոստ [info@energytradearmenia.com](mailto:info@energytradearmenia.com)



## 1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

- 1.1. Կարգը սահմանում է Էլեկտրական Էներգիայի մատակարարման ծառայություն մատուցող Ընկերության կողմից Սպառողների դիմում-բողոքների ընդունման, գրանցման, քննության և դրանց վերաբերյալ պատասխանների տրամադրման միասնական և թափանցիկ ընթացակարգը:
- 1.2. Կարգի նպատակն է ապահովել Սպառողների իրավունքների պաշտպանությունը, բարձրացնել մատակարարման ծառայության որակը, ապահովել դիմումների պատշաճ քննություն և ժամանակին արձագանք:
- 1.3. Մատակարար Ընկերությունը գործում է ՀՀ օրենսդրության, Էլեկտրական Էներգիայի շուկայի կանոնների, «Տեղեկատվության ազատության մասին» ՀՀ օրենքի և ընկերության ներքին քաղաքականությունների պահանջներին համապատասխան:
- 1.4. Կարգը պարտադիր է Մատակարար Ընկերություն բոլոր աշխատակիցների համար:

## 2. ԴԻՄՈՒՄ–ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ԳՐԱՆՑՄԱՆ, ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ԵՎ ԴՐԱՆՑ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

### 2.1. Դիմումների ընդունում

- ա) Սպառողները կարող են դիմում-բողոքներ ներկայացնել՝
  - առձեռն,
  - Էլեկտրոնային փոստով,
  - հեռախոսային հաղորդակցությամբ (գրանցվող ձևաչափով),
  - ընկերության պաշտոնական կայքի կամ առցանց հարթակի միջոցով:
- բ) Ընկերության ցանկացած աշխատակից, ստանալով դիմումը, պարտավոր է այն անմիջապես փոխանցել պատասխանատու ստորաբաժանման ղեկավարին:

### 2.2. Գրանցում

- ա) Բոլոր դիմում-բողոքները գրանցվում են Էլեկտրոնային գրանցամատյանում՝ նշելով՝
  - ստացման ամսաթիվը,
  - դիմումատուի տվյալները,
  - դիմումի բովանդակությունը,
  - պատասխանատու ստորաբաժանումը:
- բ) Գրանցման մասին տեղեկությունը կարող է տրամադրվել դիմումատուին ըստ անհրաժեշտության:

### 2.3. Քննություն և որոշումների կայացում

- ա) Պատասխանատու ստորաբաժանումը ուսումնասիրում է դիմումի բովանդակությունը, անհրաժեշտության դեպքում հավաքում լրացուցիչ տվյալներ կամ պարզաբանումներ:
- բ) Դիմումատուից չի կարող պահանջվել այնպիսի փաստաթուղթ, որը անհրաժեշտ չէ դիմումի բովանդակությունը կամ դիմումատուի նույնականացումը հաստատելու համար:



գ) Ընկերության տնօրենը կամ լիազորված անձը կազմակերպում է դիմումի քննարկումը և կայացնում որոշում՝

- անհրաժեշտ միջոցառումների իրականացման,
- թերությունների վերացման,
- պատասխանատվության ենթարկելու,
- կամ դիմումի մերժման հիմնավորվածության վերաբերյալ:

## 2.4. Պատասխանի տրամադրում

ա) Դիմում-բողոքներին պատասխանները տրամադրվում են մինչև 5 (հինգ) աշխատանքային օրում, եթե օրենքով կամ ներքին ակտերով այլ ժամկետ չի սահմանվել:

բ) Պատասխանը տրամադրվում է այն եղանակով, որով ստացվել է դիմումը՝

- առձեռն,
- փոստով,
- էլեկտրոնային փոստով,
- առցանց հարթակի միջոցով:

գ) Եթե դիմումում բարձրացված հարցը դուրս է Մատակարար Ընկերության իրավասությունից, դիմումատուին այդ մասին տեղեկացվում է մինչև 2 (երկու) աշխատանքային օրում:

## 2.5. Բողոքարկում

Դիմումատուն իրավունք ունի բողոքարկել Մատակարար Ընկերության որոշումը ՀՀ օրենսդրությամբ սահմանված կարգով՝ դիմելով համապատասխան իրավասու մարմիններին:

## 3. ԵԶՐԱՓՈՒԿ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

3.1. Սույն Կարգը հաստատվում, փոփոխվում և լրացվում է Մատակարար Ընկերության տնօրենի համապատասխան հրամանով,

3.2. Կարգով չկարգավորված հարցերը կարգավորվում են Հայաստանի Հանրապետության իրավական ակտերով և էլեկտրական էներգիայի շուկայի կանոններով: