


Д.О. Іванов
04 лютого 2019 року

**Процедура
розгляду звернень/скарг/претензій споживачів**

м. Луцьк 2019

ЗМІСТ

1. Призначення документу.....	3
2. Цілі документу	3
3. Визначення термінів.....	3
4. Загальні положення	3
5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів.....	4
6. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно якості надання послуг та скарг на персонал	4
7. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з постачання електричної енергії та стосовно Актів про порушення ПРРЕЕ.....	5
8. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій	5

1. Призначення документу

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі - Процедура) визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до Товариства та можливі результати їх розгляду.

2. Цілі документу

Інструкція спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями/скаргами/претензіями:

- ознайомлення споживачів з алгоритмом розгляду звернень Товариством;
- ознайомлення споживачів з можливими результатами розгляду звернень/скарг/претензій;
- встановлення єдиних вимог до процесу обробки звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії.

3. Визначення термінів

звернення - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг;

комерційна якість надання послуг з постачання електричної енергії - якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312; Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311;

ліцензіат - суб'єкт господарювання, що має ліцензію з постачання електричної енергії, здійснює постачання електричної енергії за договором постачання електричної енергії споживачу після дати початку дії нового роздрібного ринку електричної енергії;

претензія - вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості надання послуг з постачання електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень;

скарга — виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо надання послуг, пов'язаних з постачанням електричної енергії, з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, а також захисту законних інтересів.

4. Загальні положення

Процедура - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Процедури поширюється на співробітників всіх

підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується зокрема, але не виключно:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»;
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про інформацію»;
- Законом України «Про захист прав споживачів»;
- Цивільним Кодексом України;

- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим Постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №311;

- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими Постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

Форма подання звернення/скарги/претензії повинна відповідати шаблону згідно з Додатком 1 до Процедури.

До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються споживачу.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 робочих днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

Скарги/звернення/претензії можуть бути надіслані за допомогою мобільного додатку «Енергетика Онлайн».

5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

- Фіксація та реєстрація всіх звернень в єдиному інформаційному середовищі;
- Оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни;
- Якість та об'єктивність - відповідь повинна бути вичерпною, достовірною, не допускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає дійсності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

6. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно якості надання послуг та скарг на персонал

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно якості надання послуг та скарг на персонал Товариство розглядає її протягом 30 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Під час розгляду скарги/звернення/претензії персоналом Товариства проводиться з'ясування обставин та аналіз фактів, викладених споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів.

За результатами розгляду споживачу надається відповідь.

У разі підтвердження неналежних дій персоналу Товариства надається відповідь із зазначенням вжитих заходів щодо врегулювання зазначеного питання, зокрема заходів адміністративного впливу до персоналу, яким допущено порушення нормативних документів, та надаються офіційні вибачення споживачу.

7. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з постачання електричної енергії та стосовно Актів про порушення ПРРЕЕ

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з постачання електричної енергії (якщо виставлення таких рахунків передбачене у договорі про надання послуг з постачання електричної енергії зі споживачем) Товариство розглядає її у строк до 5 робочих днів з дня отримання.

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно Акту про порушення ПРРЕЕ Товариство розглядає її у строк до 30 робочих днів з дня отримання.

У разі необхідності, питання стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з постачання електричної енергії та стосовно Акту про порушення ПРРЕЕ виносяться на розгляд комісії Товариства по розгляду спірних питань та Актів про порушення ПРРЕЕ.

За результатами розгляду споживачу надається письмова відповідь із зазначенням обґрунтованості виставленого рахунку або повідомляється про виправлення помилок, які призвели до некоректних нарахувань та про проведення відповідного перерахунку. У відповіді зазначається про стан розрахунків за особовим рахунком на дату надання відповіді.

8. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з тем, які не відображені в п. 6-7 Порядку якомога швидше, при цьому строк розгляду не має перевищувати 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

Якщо під час розгляду необхідно здійснити додаткову перевірку, строк розгляду може бути продовжено з установленням необхідного строку для розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення/скаргу/претензію. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів.

У разі отримання Товариством звернення/скарги/претензії споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом не більше 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

Додаток 1
Процедури розгляду
звернень/скарг/претензій
споживачів

ТОВАРИСТВУ З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ВОЛИНЬЕЛЕКТРОЗБУТ»
Начальнику центру обслуговування клієнтів

(вибрати необхідне: звернення/скарга/претензія)

Описати зміст звернення/скарги/претензії

Назва підприємства/посада керівника

підпис

ПІБ керівника

ПІБ фізичної особи- споживача

підпис