

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Директор
ТОВ «ЕНЕРДЖЕТИК»**

 **О.О. Негода**

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЕНЕРДЖЕТИК»**

ІНСТРУКЦІЯ

**щодо порядку подання споживачами звернень, скарг, претензій, надання
повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду.**

Київ

2022

1. Загальні положення

Інструкція визначає порядок та ймовірні способи подання, приймання реєстрації звернень, скарг, претензій споживачів ТОВ «ЕНЕРДЖЕТИК» (далі - Компанія).

2. Мета документу:

Ця Інструкція спрямована на досягнення наступної мети під час роботи зі зверненнями, скаргами, претензіями:

- ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень, скарг, претензій;
- доведення до споживачів можливих засобів комунікації з Компанією;
- визначення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень, скарг, претензій, відповідно до вимог чинного законодавства України, в тому числі Правил роздрібного ринку електричної енергії.

3. Терміни:

комерційна якість надання послуг з постачання електричної енергії - якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, встановлених чинним законодавством, зокрема Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня № 312;

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

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

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

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

4. Загальні положення

Інструкція щодо порядку подання споживачами звернень, скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду (далі - Інструкція) - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Компанії задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Компанія керується:

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

- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310;
- 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;
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

5. Загальні принципи роботи зі зверненнями

- Оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни;
- Фіксація та реєстрація всіх звернень у єдиному інформаційному середовищі;
- 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. Спосіб надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення за допомогою особистого кабінету) при особистому відвідуванні підрозділів Товариства.

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані до:

- інфо-центру за єдиним номером телефону (044) - 390 - 06 - 05;
- при особистому прийомі керівництвом Компанії за попереднім записом. Попередній запис на прийом споживачів здійснюється за номером телефону: (044) - 390 - 06 - 05;

Письмові звернення/скарги/претензії, у тому числі електронні, можуть бути надані шляхом:

- надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства: 04116, місто Київ, вулиця Старо-Київська, будинок 10 офіс 110;
- особистої передачі при відвідуванні Компанії;
- надсилання звернення на електронну адресу Компанії: info@enerjetyk.com.ua;
- надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Компанії.

При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем інфо-центру за єдиним номером телефону (044) - 390 - 06 - 05 та за номерами телефонів Контакт-центру оператора системи розподілу.

7. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством згідно з організованим у Компанії порядком реєстрації звернень клієнтів, як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку) - у день його (її) отримання;
- у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня. Якщо звернення/скарга/претензія отримані менше ніж за 1 годину до закінчення не пізніше наступного робочого дня.

Товариство має здійснювати фіксацію отриманих від споживача звернень/скарг/претензій в окремому єдиному реєстрі із зазначенням наступних даних:

- дата отримання звернення/скарги/претензії;
- реєстраційний номер;
- спосіб, у який подано звернення/скарга/претензія.
- прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача, що подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення/скаргу/претензію);
- тематика звернення/скарги/претензії;
- короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;
- короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;
- порядок розгляду звернення/скарги/претензії;
- результат розгляду звернення/скарги/претензії;
- засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» повторні звернення не розглядаються одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону України «Про звернення громадян» та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Компанії, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

У разі повторного звернення/скарги/претензії з питання, яке не було вирішене учасником роздрібного ринку електричної енергії по суті та яке зафіксовано як вирішене, учасник роздрібного ринку має:

- зареєструвати звернення/скаргу/претензію у реєстрі як окреме звернення/скарга/претензія, позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;
- протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

Представник Компанії, який здійснює реєстрацію звернення/скарги/претензії, зобов'язаний, за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номеру звернення шляхом:

- повідомлення реєстраційного номеру звернення/скарги/претензії споживачу при особистому наданні звернення споживачем відразу після реєстрації;
- надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;
- усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.

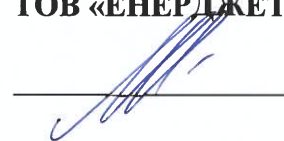
8. Оскарження рішення, прийнятого за зверненням/скаргою/ претензією споживача

Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до Регулятора або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Розгляд скарг споживачів на дії чи бездіяльність учасників роздрібного ринку та вирішення спорів між ними здійснюється Регулятором у порядку, визначеному правилами розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг та врегулювання спорів, затвердженими Регулятором.

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Директор
ТОВ «ЕНЕРДЖЕТИК»**

 **О.О. Негода**

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЕНЕРДЖЕТИК»**

**ПОРЯДОК
розгляду звернень, скарг споживачів**

Київ

2022

1. Загальні положення

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі - Порядок) визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до ТОВ «ЕНЕРДЖЕТИК» (далі - Товариство) та можливі результати їх розгляду.

2. Мета документу:

Процедура 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 та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

ліцензіат - суб'єкт господарювання, що має ліцензію з постачання електричної енергії, здійснює продаж 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 послуг з постачання та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень.

скарга - виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії та/або надання пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг 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 Компанії зі зверненнями споживачів. Дія Порядку поширюється на співробітників всіх підрозділів Компанії, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Компанія 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»;
- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310;

- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311;
- Порядком роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

Відхилення від чинного законодавства України, нормативних документів чи вимог Порядку не допускається, окрім випадків внесення відповідних змін до чинного законодавства України.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до Компанії зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

Форма подання звернення/скарги/претензії повинна відповідати шаблону згідно з Додатком 1 до Порядку. Форма подання звернення/скарги/претензії споживачем до Компанії наведена на офіційному веб-сайті [https:// enerjetyk.com.ua](https://enerjetyk.com.ua).

Всі звернення/скарги/претензії споживачів розглядаються безкоштовно.

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.

5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

- Фіксація та реєстрація усіх отриманих звернень в єдиному інформаційному середовищі з використанням загальної класифікації звернень/скарг/претензій, затвердженої Регулятором.
- 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 споживачів щодо 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 Компанії проводиться з'ясування обставин та аналіз фактів, викладених споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів. За результатами розгляду споживачу надається відповідь, з описанням рішення, які прийняте за результатами розгляду звернення/скарги/претензії (вибачення, надання роз'яснень, повідомлення про здійснені заходів щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації тощо).

У разі підтвердження неналежних дій персоналу Компанії, споживачу 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 споживачів, якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії/ необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку

Скарга/звернення/претензія споживача розглядається Компанією протягом 30 днів з дня її отримання. Якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення/скаргу/претензію.

Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення/скаргу/претензію. При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення/скарги/претензії не може перевищувати 45 днів.

8. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за електричну енергію.

Товариство розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію у строк до 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

9. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон) у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при насланні електронного звернення не вимагаються.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону.

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з питань, які не відображені в пп 6-8 Порядку, якомога швидше, при цьому строк розгляду не має

перевищувати 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензій, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

В разі необхідності проект відповіді на звернення/скаргу/претензію разом з копією звернення та іншими документа направляться для правової оцінки в юридичній відділ Товариства.

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 споживачу.

Додаток 1
Директору ТОВ «ЕНЕРДЖЕТИК»
Негоді О.О.
04116, м. Київ,
вул. Старо - Київська, будинок 10, офіс 110

ПІБ
контактні дані споживача

ЗВЕРНЕННЯ/СКАРГА/ПРЕТЕНЗІЯ

(вибрати необхідне)

(суть порушеного питання)

Дата

Посада

підпис

ПІБ _____