

ІНСТРУКЦІЯ про порядок подання споживачами звернень, скарг, претензій, надання повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду

1. Призначення документа

Інструкція про порядок подання споживачами звернень, скарг, претензій, надання повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду (далі по тексту Інструкція) розроблена з метою врегулювання процедури подання та розгляду звернень, скарг, претензій, повідомлень споживачів, в тому числі споживачів з обмеженими можливостями, до **ТОВ « УКРЕЛЕКТРОГАЗ »** (далі по тексту Постачальник), забезпечення та створення умов для реалізації споживачами прав та законних інтересів, покращення та удосконалення процесу організації розгляду звернень, а також для встановлення єдиного підходу розгляду звернень скарг, претензій, повідомлень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян» та з урахуванням вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії (далі по тексту ПРРЕЕ), затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312.

2. Загальні положення

В роботі зі зверненнями споживачів Постачальник керується:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»;
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про доступ до публічної інформації»;
- Законом України «Про захист персональних даних»;
- Законом України «Про інформацію»;
- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 311;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312;
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375;

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

3. Основні терміни, що вживаються у даній Інструкції:

Споживач – фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, або юридична особа, що купує електричну енергію для власного споживання;

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

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) електропостачальника, а також захисту законних інтересів споживача;

Претензія – вимога споживача до електропостачальника про усунення порушень умов договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та про відшкодування збитків, завданих електропостачальником внаслідок таких порушень.

4. Загальний порядок дій учасників ринку електричної енергії під час розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

Якщо між сторонами відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначати найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

Споживач/заявник у разі порушення його прав та законних інтересів в частині, що стосується діяльності Постачальника, має право звернутись до Постачальника зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення його прав та законних інтересів.

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 розгляду повертаються споживачу.

Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення Постачальником, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Постачальник має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку. Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою Постачальника, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення.

У разі порушення Постачальником вимог ПРРЕЕ та/або умов договорів, наявність яких передбачена ПРРЕЕ, споживач, щодо якого було вчинено порушення, складає у довільній формі претензію та подає її Постачальнику.

5. Вимоги до подання та оформлення звернень/скарг/претензій

Звернення/скарги/претензії можуть бути подані окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне) наступним чином:

усно - за допомогою телефону або під час особистого прийому посадовими особами та/або іншими відповідальними особами Постачальника, які згідно своїх посадових обов'язків наділені відповідними повноваженнями, та реєструються в установленому порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення. Результати розгляду повідомляються письмово, або усно за вибором споживача; **письмово** - за допомогою поштового зв'язку, особисто споживачем або через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства. Письмове звернення/скарга/претензія також може бути надіслане з

використанням засобів електронного зв'язку (див. форма подання звернення/скарги/претензії).

Звернення/скарга/претензія може бути подане шляхом: надсилання за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу центру обслуговування споживачів Постачальника:

- 04070, м. Київ, вул. Іллінська, будинок 8, корпус 10, офіс 2;
- нарочним під час відвідування Постачальника (графік роботи: понеділок – п'ятниця: з 9:00 год. до 18:00 год., вихідні: субота – неділя); обідня перерва з 13:00 до 14:00.
- надсилання з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу Постачальника **info@uegas.com.ua** - за багатоканальним номером телефону кол-центру: **+38(068)148-74-97**
(графік роботи: понеділок – п'ятниця: з 9:00 год. до 18:00 год., вихідні: субота – неділя; тарифікація дзвінків згідно з тарифами Вашого оператора зв'язку). Обідня перерва з 13:00 до 14:00.

У зверненні/скарзі/претензії має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (у разі звернення фізичної особи);
- назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання (у разі звернення юридичної особи, фізичної особи-підприємця);
- суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- дата та підпис заявника.

При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді застосування електронного цифрового підпису не вимагається, але таке звернення повинно мати вигляд скан-копії та/або фотокопії, також має бути зазначена електронна адреса або відомості про інші засоби зв'язку зі споживачем.

Звернення/скарги/претензії оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Звернення/скарги/претензії оформлені без дотримання встановлених вимог, повертаються споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Не підлягають розгляду та вирішенню:

- повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;
- звернення без зазначення адреси, не підписане автором, а також таке, з якого не можливо встановити авторство, визначається анонімним і розгляду не підлягає;
- звернення, подані з порушенням термінів, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- звернення осіб, визнаних судом недієздатними (рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівництвом).

6. Надання повідомлень про загрозу електробезпеки

Повідомлення про загрозу електробезпеки визначає процедуру надання інформації про загрозу електробезпеки споживачів з метою оперативного реагування і швидкої локалізації подій, які становлять загрозу електробезпеки людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві.

У випадку виявлення подій, які становлять загрозу електробезпеки людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві необхідно перш за все самому тримати безпечну відстань від місця події, сповістити про небезпеку оточуючих, запобігти наближенню до місця аварії випадкових перехожих чи тварин.

Дії споживачів або свідків нещасного випадку чи аварії на об'єктах енергетики, яка становить загрозу електробезпеці - негайно надати повідомлення про загрозу електробезпеки за номерами телефонів:

– Кол-центру ТОВ « УКРЕЛЕКТРОГАЗ » +38(068)148-74-97 (графік роботи: понеділок – п'ятниця: з 9:00 год. до 18:00 год., вихідні: субота – неділя; тарифікація дзвінків згідно з тарифами Вашого оператора зв'язку). Обідня перерва з 13:00 до 14:00.

7. Порядок розгляду звернень/скарг/претензій

Звернення оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Постачальник, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного цією Інструкцією та ПРРЕЕ.

Реєстрацію усіх отриманих звернень/скарг/претензій споживачів з використанням загальної класифікації звернень/скарг/претензій, затвердженої Регулятором.

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Постачальником, як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі Постачальника) - у день його (її) отримання;

- у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане Постачальником за 1 годину до завершення робочого дня.

Якщо звернення/скарга/претензія не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Постачальник може у строк не більше 3 календарних 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, Постачальник має надати споживачу роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

Звернення/скарга/претензія розглядається в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством.

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.

На обґрунтовану письмову вимогу споживача термін розгляду може бути скорочено.

Звернення/скарги/претензії побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

Звернення/скарги/претензії щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію розглядаються у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення.

Звернення/скарги/претензії, що будуть надходити до Постачальника на електронну адресу, розглядаються у строки та відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Звернення/скарги/претензії споживача з питань, що не належать до компетенції Постачальника надсилаються за належністю відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляється споживач.

У разі повторного звернення/скарги/претензії з питання, яке не було вирішено Постачальником по суті та яке зафіксовано як вирішене, Постачальник 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.

Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги Регулятору або енергетичному омбудсмену.