

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«УКРАЇНСЬКА ЕНЕРГЕТИЧНА СЕРВІСНА КОМПАНІЯ»**



«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Директор ТОВ «УЕСК»
Черепов О.О.
08 вересня 2021р.

**ІНСТРУКЦІЯ
ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ
ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ**

ЗМІСТ

1. Призначення документа.....	3
2. Цілі документу.....	3
3. Основні терміни, що вживаються у даній Інструкції.....	3
4. Загальні положення.....	4
5. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень/скарг/претензій споживачів.....	4
6. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів.....	5
7. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства.....	5
8. Реєстрація звернень / скарг / претензій.....	6
9. Надання повідомлень про загрозу електробезпеки.....	8
10. Додаток 1 Форма подання звернення/скарги/претензії споживачами до ТОВ «УЕСК».....	9

1. Призначення документа

Інструкція визначає порядок та можливості способи подання, реєстрації звернень / скарг / претензій споживачів електричної енергії до постачальника ТОВ «УЕСК» (далі по тексту Товариство).

2. Цілі документу

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

- ❖ Ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій з Товариством;
- ❖ Ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень / скарг / претензій;
- ❖ Встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень / скарг претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України та Правил роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;

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;

Комерційна якість надання послуг з постачанням 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 2018р. №312; 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.

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. Загальні положення

Інструкція про подання звернень / скарг / претензій (далі – Інструкція) – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на

забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Інструкції поширюється на співробітників підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується:

- ❖ Законом України «Про ринок електричної енергії»
- ❖ Законом України «Про звернення громадян»;
- ❖ Законом України «Про інформацію»;
- ❖ Законом України «Про захист прав споживачів»;
- ❖ Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;
- ❖ 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 забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

5. Загальний порядок дій учасників роздрібного 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 Товариства, має право звернутись до Товариства 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.

Якщо звернення/скарги/претензія не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Товариство 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, Товариство 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.

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

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

6. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

Основні принципи:

- ❖ 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.

7. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства

Споживач може подати звернення / скаргу / претензію будь-яким зручним для нього способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа, при особистому відвідуванні підрозділів Товариства.

Усні звернення / скарги / претензії можуть бути надані до:

- ❖ Кол-центру за номером: **+38 044 369 33 75** або на факс **+38 044 369 33 76**, (графік роботи: Пн - Пт: з 9⁰⁰ до 18⁰⁰, Сб - Нд: вихідні, тарифікація дзвінків згідно з тарифами оператора зв'язку);
- ❖ При особистому прийомі керівництвом Товариства за попереднім записом.

Письмові звернення / скарги / претензії можуть бути надані шляхом:

- Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства: 01133, м. Київ, вул. Генерала Алмазова, 18/7;
- Особистої передачі при відвідуванні Товариства;
- Надсилання звернення на електронну адресу Товариства засобами електронного зв'язку:
 - електронна адреса компанії: office@uesc.in.ua;

При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді має бути зазначено електронну поштову адресу або контакт з Telegram/Viber на які може бути надіслана відповідь.

Повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем інформаційного центру за номером **+38 044 369 33 75** або на факс **+38 044 369 33 76**.

8. Реєстрація звернень / скарг / претензій

Звернення / скарги / претензії реєструються в журналі звернень / скарг / претензій Товариством згідно з організованим у Товаристві порядком реєстрації звернень клієнтів, які отримані:

- ❖ якщо відповідне звернення / скарга / претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) – у день 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.

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».

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

Представник Товариства, 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.

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).

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

9. 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 та надати інформацію за номером **+38 044 369 33 75** або на факс **+38 044 369 33 76**.

Директору ТОВ «УЕСК»
Черепову О.О.

(ПІБ заявника)

(повна адреса заявника та електронна адреса
(за наявності))

З в е р н е н н я

(зауваження, пропозиції, заява, скарга, прохання, вимога)

(суть порушеного питання)

* необхідно зазначати спосіб отримання відповіді на звернення (поштою; електронною поштою; поштою та електронною поштою)

Дата

(підпис)