

ТОВ «Запоріжжяелектропостачання»	Назва документа: Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів		П № _____
	Редакція I	Стор. 1 з 11	

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ ТОВ
«Запоріжжяелектропостачання»
від 15.06.2021 № 32/1-09

ПРОЦЕДУРА
Розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

м. Запоріжжя

ТОВ «Запоріжжяелектропостачання»	Назва документа: Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів		П № _____
	Редакція I	Стор. 2 з 11	

ЗМІСТ

1. Призначення документу4

2. Цілі документу4

3. Визначення термінів4

4. Загальні положення5

5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів.....6

6. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо якості надання послуг та скарг на роботу персоналу6

7. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів у разі необхідності здійснення технічної перевірки або проведення експертизи засобу комерційного обліку7

8. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів стосовно перевірки правильності рахунку за електричну енергію.....7

9. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів.....7

10. Лист ознайомлення.....9

11. Лист реєстрації змін.....10

12. Додаток 1 – форма звернення/скарги/претензії.....11

13. Додаток 2 – Блок-схема12

ОБЛІКОВА КАРТКА ВНУТРІШНЬОГО НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТУ

Процес, який регламентує документ	Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів			
Підрозділ, відповідальний за підготовку документу — Власник процесу	Кол-Центр			
Період дії документу	Постійно			
Вимоги до актуалізації документу	За необхідності			
Необхідність надання документу в регулюючі та контролюючі органи	Ні	Найменування органів		
Обов’язкове ознайомлення з документом	Найменування підрозділу			
	Всі структурні підрозділи Товариства			
Історія документу	Версія	№ та дата рішення про затвердження	Набуття сили	Короткий опис змін
	1.0		З моменту затвердження	Перша версія документу

ТОВ «Запоріжжяелектропостачання»	Назва документа: Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів		П № _____
	Редакція 1	Стор. 4 з 11	

I. Призначення документу

Процедура визначає порядок роботи зі зверненнями, скаргами, претензіями споживачів до Товариства та можливі результати їх розгляду.

II. Цілі документу

Процедура спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями/скаргами/претензіями, які стосуються:

- 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 урахування норм чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії.

III. Визначення термінів

Звернення - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії;

Комерційна якість надання послуг з постачання електричної енергії - якість надання 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 14.03.2018 р. № 312;

Ліцензіат – суб'єкт господарювання, який має ліцензію з постачання електричної енергії споживачу, який здійснює продаж електричної енергії за договором постачання електричної енергії споживачу після дати початку 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 електричної енергії та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок даних 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.

ТОВ «Запоріжжяелектропостачання»	Назва документа: Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів		П № _____
	Редакція 1	Стор. 5 з 11	

IV. Загальні положення

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі – 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 усіх 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 14.03.2018 р. № 312 (із змінами та доповненнями);
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375 (із змінами внесеними постановами НКРЕКП від 29.03.2019 року за № 453, від 12.08.2020 року за № 1550, від 23.09.2020 року за № 1759);
- Мінімальними вимогами до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затвердженими постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 373 (із змінами внесеними постановою НКРЕКП від 02.12.2020 року за № 2323);
- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311;
- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310.

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 звернення/скарги/претензії повинна відповідати шаблону згідно Додатку 1.

До звернення/скарги/претензії споживач повинен надати наявні оригінали або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше. У разі наявності інших документів по суті звернення/скарги/претензії, ці документи також подаються, а після розгляду звернення/скарги/претензії повертаються заявнику.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття

ТОВ «Запоріжжяелектропостачання»	Назва документа: Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів		П № _____
	Редакція 1	Стор. 6 з 11	

обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 календарних днів повинен 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.

Якщо споживач виявив бажання щодо реєстрації звернення/скарги/претензії (подання усного звернення/скарги/претензії), при зверненні до кол-центру, таке звернення/скарга/претензія реєструється та розглядається відповідно до вимог ПРРЕЕ (за умови ідентифікації споживача).

Споживач вважається ідентифікованим, якщо надані ним дані збігаються з даними, наявними у ліцензіата, що зафіксовані в документах, створених на матеріальних носіях, та/або в електронних базах даних. Для уточнення даних співробітниками кол-центру можуть бути задані додаткові запитання.

V. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

- Фіксація та реєстрація всіх звернень в єдиному інформаційному середовищі та здійснюється згідно схеми проходження документів згідно Додатку 2.
- 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 діяльності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

VI. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо якості надання послуг та скарг на персонал

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

Під час розгляду звернення/скарги/претензії персоналом Товариства з'ясовуються обставини та аналізуються факти, викладені споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів.

За результатами розгляду, у разі підтвердження неналежних дій персоналу Товариства 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.

VII. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку

Звернення/скарга/претензія споживача розглядається Товариством 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 споживача, який подав звернення/скаргу/претензію.

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

VIII. 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.

IX. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушення питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги прохання чи вимоги.

Якщо споживач виявив бажання щодо реєстрації звернення/скарги/претензії (подання усного звернення/скарги/претензії), при зверненні до кол-центру, таке звернення/скарга/претензія реєструється та розглядається відповідно до вимог ПРПЕЕ за умови ідентифікації споживача.

Споживач вважається ідентифікованим, якщо надані ним дані збігаються з

ТОВ «Запоріжжяелектропостачання»	Назва документа: Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів		П № _____
	Редакція 1	Стор. 8 з 11	

даними, наявними у ліцензіата, що зафіксовані в документах, створених на матеріальних носіях, та/або в електронних базах даних. Для уточнення даних співробітниками кол-центру можуть бути задані додаткові запитання.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідним роз'ясненням не пізніше як через десять днів від дати його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з питань, які не відображені в пунктах 6-8 Процедури 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.

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

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.

ТОВ «Запоріжжяелектропостачання»	Назва документа: Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів		П № _____
	Редакція 1	Стор. 11 з 11	

Додаток 1
до Процедури розгляду
звернень/скарг/претензій споживачів

Для фізичної особи:

Директору
ТОВ «Запоріжжяелектропостачання»
Бондаревій І.В.

вказати від кого ,
що мешкає за адресою _____,
тел.._____

Для юридичної особи:

На фірмовому бланку, дата, вих. № _____

Директору
ТОВ «Запоріжжяелектропостачання»
Бондаревій І.В.

вказати від кого _____

Вибрати потрібне (звернення /скарга/ претензія)

Текст

Для фізичної особи:

Дата підпис ПІБ фізичної особи

Для юридичної особи:

Посада керівника ПІБ керівника

ПІБ, телефон виконавця

