

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ ТОВ «ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ»
«28» березня 2019 року № 61

**Процедура
розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та
вирішення спорів**

ЗМІСТ

1. Мета	3
2. Визначення.....	3
3. Загальні положення.....	5
4. Загальні принципи роботи зі зверненнями.....	6
5. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно якості надання послуг електропостачальника.....	6
6. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій.....	7
7. Способи подання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства.....	7
8. Реєстрація звернень/скарг/претензій.....	9
9. Звернення /скарги/претензії які не підлягають розгляду та вирішенню ...	10
<u>Додаток 1</u>	11
<u>Додаток 2</u>	12

1. Мета

Дана процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів (далі за текстом – Процедура) розроблена з метою встановлення єдиного підходу до розгляду звернень /скарг/претензій, які надходять до ТОВ “ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ” (далі по тексту – Товариство), забезпечення та створення умов для реалізації споживачами їхніх прав та законних інтересів (згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про ринок електричної енергії», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 312, а також покращення та удосконалення процесу організації розгляду звернень.

2. Визначення

Для досягнення мети цієї Процедури терміни та визначення вживаються у такому значенні:

- договір про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг - домовленість між постачальником універсальних послуг та побутовим або малим непобутовим споживачем, яка передбачає постачання всього обсягу фактичного споживання електричної енергії побутовим та малим непобутовим споживачем у певний період часу постачальником універсальних послуг за цінами постачальника універсальних послуг;

- договір про постачання електричної енергії споживачу - домовленість двох сторін (електропостачальник і споживач), що є документом певної форми, яка передбачає постачання всього обсягу фактичного споживання електричної енергії споживачем у певний період часу одним електропостачальником за вільними цінами;

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

- малий непобутовий споживач - суб'єкт малого підприємництва, електроустановки якого приєднані до системи розподілу електричної енергії номінальною напругою не більше 1кВ, який купує електричну енергію для власного споживання;

- об'єкт побутового споживача - житловий будинок (частина будинку), квартира або будівля, які розміщені за однією адресою та належать одній фізичній особі або декільком фізичним особам на правах власності або користування;

- оператор системи - оператор системи розподілу (ОПС) або оператор системи передачі, у випадках коли до його мереж приєднані електроустановки споживачів електричної енергії та/або об'єкти розподіленої генерації;

- основний споживач - споживач та/або власник електричних мереж, який не є оператором системи, електричні мережі якого використовуються оператором

системи для транспортування електричної енергії іншим споживачам та/або для транспортування електричної енергії в мережі оператора системи;

- побутові потреби - споживання (використання) електричної енергії для задоволення умов постійного або тимчасового проживання та/або перебування фізичних осіб на об'єкті побутового споживача, включаючи прибудинкову (присадибну територію), у тому числі для індивідуального будівництва (реконструкції) об'єктів приватного домогосподарства, крім потреб підприємницької, господарської діяльності;

- побутовий споживач - фізична особа, яка використовує електричну енергію для забезпечення власних побутових потреб, що не включають професійну та/або господарську діяльність, на підставі відповідного договору з учасником ринку, у тому числі за договором постачання електричної енергії споживачу;

- постачання електричної енергії - продаж електричної енергії споживачу відповідно до умов договору;

- 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/або розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень;

- приватне домогосподарство - об'єкт побутового споживача, на якому електрична енергія використовується для задоволення побутових потреб відповідно до укладеного договору;

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 споживача;

споживання електричної енергії - користування електричною енергією споживачем за допомогою електрообладнання для задоволення потреб споживача відповідно до укладених договорів;

споживач електричної енергії - фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, або юридична особа, що купує електричну енергію для власного споживання;

- форс-мажорні обставини - надзвичайна і непереборна за наявних умов сила, захист від дії якої не передбачено в проектній та іншій нормативній документації, дію якої неможливо попередити застосуванням високопрофесійної практики персоналу та яка може бути викликана: винятковими погодними умовами і стихійним лихом (ураган, буря, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, землетрус, пожежа, просідання і зсув ґрунту); непередбаченими ситуаціями, викликаними діями сторони, що не є стороною відповідного договору (страйк, локаут, дія суспільного ворога, оголошена та неоголошена війна, загроза війни, терористичний акт, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадська демонстрація, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух); умовами, регламентованими відповідними органами виконавчої влади, а також пов'язаними з ліквідацією

наслідків, викликаних винятковими погодними умовами і непередбаченими ситуаціями;

- якість електропостачання - перелік визначених Регулятором показників (і їх величин), які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з передачі, розподілу та постачання електричної енергії, а також якість електричної енергії.

3. 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, скаргами, претензіями споживачів. У 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»;
- 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.
- Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року №348.

Якщо споживач вважає, що порушено його права чи законні інтереси в сфері електроенергетики, він може звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

Форму подання звернення/скарги/претензії доцільно оформляти по зразкам згідно з Додатком 1, або 2 до Процедури. До звернення/скарги/претензії користувач має додати наявні оригінали або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності – інші необхідні документи, які після його (її) розгляду повертаються споживачу. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду. У разі ненадання необхідної інформації, учасник роздрібного ринку має надати

користувачу роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання користувачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії користувача.

4. Загальні принципи роботи зі зверненнями

1. Фіксація та реєстрація отриманих від споживача звернень (скарг/претензій) в окремому єдиному реєстрі.
2. Оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни.
3. 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.

5. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно якості надання послуг електропостачальника

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача щодо надання даних про споживання електричної енергії Товариство розглядає її протягом 5 робочих днів з дня отримання запиту споживача, після чого споживачу надається відповідь з зазначенням відповідних даних.

У разі надходження скарг/звернень/претензій споживачів Товариство розглядає їх в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарг/претензій, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

У разі надходження звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію Товариство розглядає її у строк до 5 робочих днів з дня отримання ним такого звернення. 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.

У разі надходження звернення щодо урахування суми відповідної компенсації за недоотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у кінцевому рахунку споживача за електричну енергію (якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється постачальником універсальних послуг або якщо відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника плату за надання послуг з розподілу електричної енергії забезпечує електропостачальник) Товариство розглядає його протягом 30 днів з дня отримання повідомлення від ОСР щодо виплати компенсації.

Також, у випадку недоотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, Товариством ураховується сума відповідної компенсації в терміни та в обсягах, передбачених Порядком забезпечення стандартів якості

електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженим Постановою НКРЕКП № 375 від 12.06.2018.

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

Разом із відповіддю споживачу надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення/скарги/претензії.

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 здійснюються 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.

Розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів на дії чи бездіяльність суб'єктів роздрібного ринку, вирішення спорів між ними здійснюються енергетичним омбудсменом у порядку, встановленому законодавством України, та Регулятором у межах його повноважень, а також вирішуються у судовому порядку.

6. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарги/претензій

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з причин, які не відображені в пп. 5-7 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.

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 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

Звернення/скарга/претензія споживача, отримані Товариством через оператора системи або орган державної влади, місцевого самоврядування, розглядаються Товариством у порядку, визначеному пунктами 5-7 – даної Процедури.

Обробка персональних даних споживача здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

7. Способи надання та вимоги до оформлення звернень/скарг/претензій, які надходять на адресу Товариства

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово).

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані під час особистого прийому в посадових осіб Товариства або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записуються (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається на адресу Товариства, або відповідних центрів обслуговування споживачів, засобами поштового зв'язку чи через уповноважену споживачем особу (повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства). Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

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

Для прискорення розгляду, звернення/скарги/претензії необхідно направляти у відповідні Центри обслуговування споживачів Товариства за місцем розташування електроустановок споживача. До складу Товариства входить 26 центрів обслуговування споживачів:

№ п/п	Назва центру обслуговування споживачів	Зона обслуговування	Адреси ЦОС	Телефони ЦОС
1	Гадяцький ЦОС	Гадяцький район	37300, м. Гадяч, вул. Драгоманова, 2-а	(5354) 2-39-02
2	Глобинський ЦОС	Глобинський район	39000, м. Глобине, вул. Володимирівська, 205	(5365) 2-44-32
3	Гребінківський ЦОС	Гребінківський район	37400, м. Гребінка, вул. Локомотивна, 32	(5359) 9-25-01
4	Диканський ЦОС	Диканський район	38500, м. Диканька, вул. Пушкіна, 41	(5351) 9-74-30
5	Зіньківський ЦОС	Зіньківський район	38100, м. Зіньків, вул. Гоголя, 4	(5353) 3-11-33
6	Карлівський ЦОС	Карлівський район	39500, м. Карлівка, вул. Радичева, 16	(5346) 2-29-94
7	Кобеляцький ЦОС	Кобеляцький район	39200, м. Кобеляки, вул. Раїси Кириченко, 41	(5343) 3-21-13
8	Козельщинський ЦОС	Козельщинський район	39100, смт, Козельщина, вул. Енергетиків, 3	(5342) 3-22-47
9	Комсомольський ЦОС	м. Комсомольск	39800, м. Горішні Плавні, вул. Гірників, 22	(5348) 4-82-71
10	Котелевський ЦОС	Котелевський район	38600, смт, Котельва, вул. Козацька, 67	(5350) 2-17-33

11	Красногорівський ЦОС	Великобагачанський район	38341, с. Красногорівка, вул. Гоголя, 1/3	(5345) 9-17-67
12	Кременчуцький ЦОС	м. Кременчук та Кременчуцький район	39601, м. Кременчук, проспект Свободи, 8	(5366) 76-02-40
13	Лохвицький ЦОС	Лохвицький район	37200, м. Лохвиця, пер. Тесленка, 9а	(5356) 3-16-81
14	Лубенський ЦОС	Лубенський район	37500, м. Лубни, вул. Братська, 1	(5361) 7-82-08
15	Машівський ЦОС	Машівський район	39400, смт, Машівка, вул. Незалежності, 138	(5364) 9-10-93
16	Миргородський ЦОС	Миргородський район	37600, м. Миргород, вул. Котляревського, 59	(5355) 2-13-02
17	Новосанжарський ЦОС	Новосанжарський район	39300, смт, Нові Санжари, вул. Чкалова, 11	(5344) 3-15-51
18	Оржицький ЦОС	Оржицький район	37700, смт, Оржиця, вул. Онбиша, 17	(5357) 9-12-05
19	Пирятинський ЦОС	Пирятинський район	37000, м. Пирятин, вул. Соборна, 40	(5358) 2-03-90
20	Полтавський ЦОС	м. Полтава та Полтавський район	36007, м. Полтава, вул. Маршала Бірюзова, 47-А	(5322) 516-519, 510-820
21	Решетилівський ЦОС	Решетилівський район	38400, м. Решетилівка, вул. Покровська, 75	(5363) 2-17-93
22	Семенівський ЦОС	Семенівський район	38200, смт, Семенівка, вул. Пушкіна, 111	(5341) 912-96
23	Хорольський ЦОС	Хорольський район	37800, м. Хорол, вул. Лагодинська, 90/2	(5362) 4-17-70
24	Чорнухинський ЦОС	Чорнухинський район	37100, смт, Чорнухи, вул. Скровороди, 13	(5340) 5-25-08
25	Чутівський ЦОС	Чутівський район	38800, смт, Чутове, вул. Короленко, 14	(5347) 9-16-94
26	Шишацький ЦОС	Шишацький район	38000, смт, Шишаки, вул. Будівельників, 8	(5352) 9-21-37

Крім того, функцією мобільного додатку «Енергетика Онлайн» для споживачів передбачається можливість оперативно надіслати скаргу до відповідної компанії. Мобільний додаток заможливе завантажити через Google Play.

Усі звернення/скарги/претензії, які надходитимуть на офіційну електронну адресу Товариства skarga@energo.pl.ua з мобільного додатку «Енергетика Онлайн» реєструються в установленому законом порядку та повинні бути розглянуті не менше ніж за 30 днів.

8. Реєстрація звернень/скарг/претензій

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

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (на особистому прийомі у керівників) – у день його (її) отримання;

- усі звернення/скарги/претензії, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня у відповідному журналі.

- електронне звернення, в тому числі яке надійшло з мобільного додатку «Енергетика Онлайн», приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті організації. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

- у разі повторного звернення /скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та яке зафіксовано як вирішене, Товариство має: зареєструвати звернення /скаргу/претензію у реєстрі як окреме звернення /скаргу/претензію, 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.

9. Звернення/скарги/претензій, які не підлягають розгляду та вирішенню

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян», письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення 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 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про відсутність підстав для розгляду таких звернень приймає керівник Товариства, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

Представник Товариства, який здійснює реєстрацію звернення/скарги/претензії, зобов'язаний, на вимогу споживача, який подав звернення/скаргу/претензію до організації, на першому аркуші копії звернення проставити штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинуві.

Начальник відділу
з правового забезпечення

С.С. Лоскот

Додаток 1 до Процедури розгляду
звернень/скарг/претензій споживачів
Начальнику _____
центру обслуговування споживачів
ТОВ «ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ»

(прізвище, імя, по батькові)

адреса місця проживання (реєстрації)

:

тел.. _____

(вибрати необхідне: звернення/скарга/претензія)

ЗМІСТ звернення/скарги/претензії з відповідними підтверджуючими документами

Повна адреса розташування електроустановок споживача _____

Телефон _____

Номер договору про постачання електричної енергії _____ Дата укладання _____

При зверненні фізичної особи:

дата

підпис

ПІБ (повністю)

або при зверненні юридичної особи:

Назва підприємства/посада керівника _____

підпис

ПІБ керівника

Додаток 2 до Процедури розгляду
звернень/скарг/претензій споживачів
ТОВ «ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ»

Генеральному _____ директору
ТОВ «ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ»

Фінансовому _____ директору
ТОВ «ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ»

36007, м. Полтава, вул. Маршала Бірюзова,
47-А

(прізвище, імя, по батькові)

адреса _____ місця _____ проживання
(реєстрації): _____

тел. _____

(вибрати необхідне: звернення/скарга/претензія)

ЗМІСТ звернення/скарги/претензії з відповідними підтверджуючими документами

Повна адреса розташування електроустановок споживача _____

Телефон _____

Номер договору з розподілу електричної енергії _____ Дата укладання _____

При зверненні фізичної особи:

дата

підпис

ПІБ (повністю)

або при зверненні юридичної особи:

Назва підприємства/посада керівника

підпис

ПІБ керівника