



**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказом №41-од від «31» грудня 2019 року

**ІНСТРУКЦІЯ**  
**про порядок подання**  
**звернень (скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки)**  
**до ТОВ «ТЕК «ЕЛКОМ»**

---

## 1. Загальні положення

---

**1.1.** Інструкція про порядок подання звернень (скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки) до ТОВ «ТЕК «ЕЛКОМ» (далі по тексту – Інструкція) регулює взаємовідносини, пов'язані з електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості, захистом прав споживачів, які виникають під час подання звернень, скарг та претензій Споживачами до ТОВ «ТЕК «ЕЛКОМ» (далі по тексту – Товариство), яка розроблена з урахуванням вимог:

Закону України «Про ринок електричної енергії»

Закону України «Про звернення громадян»;

Закону України «Про інформацію»;

Закону України «Про захист прав споживачів»;

Кодексу системи розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310;

Кодексу комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311;

Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;

Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

**1.2.** У Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:

**гарантований стандарт якості електропостачання** - мінімальний рівень якості надання послуг Товариством, який має бути забезпечений Споживачу в обсязі і строки, визначені чинним законодавством, та за недотримання якого Споживачу надається компенсація;

**загальний стандарт якості електропостачання** - рівень якості надання послуг Товариством, який має бути забезпечений Споживачу у цілому;

**звернення** - запит Споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу/постачання електричної енергії та пов'язаних з розподілом/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 на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу, здійснює продаж електричної енергії за Договором про постачання електричної енергії споживачу.

**претензія** - вимога Споживача до Товариства про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих 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 Споживача.

Інші терміни, що використовуються Інструкцією, вживаються у значеннях чинного законодавства, наведеного у пункті 1.1 та інших нормативно-правових актах у сфері електроенергетики.

## **2. Стандарти та вимоги до якості обслуговування Споживачів**

---

- 2.1.** Товариство під час здійснення своєї діяльності, зокрема подання від Споживачів звернень (скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки), дотримується розроблених стандартів, вимог, процедур, які:
- 1) викладені зрозумілою та доступною мовою;
  - 2) надають можливість Споживачу подавати звернення/скарги/претензії в усній формі (за допомогою телефону або під час особистого прийому відповідальному працівнику учасника роздрібного ринку) та/або письмовій формі (включаючи засоби електронного зв'язку);
  - 3) надають можливість Споживачам з обмеженими можливостями отримувати інформацію, подавати звернення (скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки) у зручний для них спосіб;
  - 4) мають чіткий алгоритм розгляду звернення (скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки), отриманої від Споживача, а також порядок особистого прийому Споживачів;
  - 5) описують рішення, які може приймати Товариство за результатами розгляду звернення (скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки) (вибачення, надання роз'яснень, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації тощо).

## **3. Способи звернення (скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки)**

---

- 3.1.** Споживач може подавати звернення (скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки) будь-яким зручним для нього способом (усно та/або в письмовій формі, поштовим, електронним та/або телефонним зв'язком) за формою наведеною у Додатку №1 до даної Інструкції.
- 3.2.** Усні звернення (скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки) можуть бути надані до Товариства:
- за номерами телефонів: (057) 751-05-90 або (057) 714-45-90;
  - під час особистого прийому керівництвом Товариства. Особистий прийом керівництвом Товариства проводиться за попереднім записом за номерами: (057) 751-05-90 або (057) 714-45-90.
- 3.3.** Письмові звернення (скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки) можуть бути надані до Товариства:
- надсиланням на поштову адресу: вул. Ромен Роллана, буд. 12, м. Харків, 61058;
  - особистим наданням до Центру обслуговування споживачів за адресою: вул. Ромен Роллана, буд. 12, м. Харків, 61058;
  - під час особистого прийому керівництвом Товариства;
  - надсиланням на електронну адресу [tek@elcom.com.ua](mailto:tek@elcom.com.ua) тощо.

- 3.4.** Порядок надання повідомлень про загрозу електробезпеці Споживачів подається до Товариства негайно за номерами: (057) 751 05 90, (057) 714-45-90 або на електронну адресу [tek@elcom.com.ua](mailto:tek@elcom.com.ua) з обов'язковим зазначенням в темі «Загроза електробезпеки»
- 3.5.** У разі повторного звернення (скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки) Споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та яке зафіксовано як вирішене, Товариство має:
- 1) зареєструвати його у реєстрі як окреме звернення (скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки), позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;
  - 2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення (скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки) повідомити Споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.
- 3.6.** 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 звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

#### **4. Реєстрація звернень (скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки)**

---

- 4.1.** Фіксація та реєстрація всіх звернень (скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки) Споживачів здійснюється в Журналі реєстрації звернень (скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки) із зазначенням наступних даних:
- дата отримання;
  - вхідний реєстраційний номер;
  - спосіб, у який подано звернення (усно/письмово, поштовим, електронним та/або телефонним зв'язком);
  - контактні дані Споживача (посада, прізвище, ім'я, по батькові від імені якого було подано звернення);
  - тематика звернення (скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки).
- 4.2.** Реєстрація усних звернень (скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки) поданих засобами телефонного зв'язку або безпосередньо в офісі Товариства здійснюється Товариством у день його (її) отримання.
- 4.3.** Реєстрація письмових звернень (скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки) здійснюється Товариством протягом робочого дня його (її) отримання (у тому числі електронною поштою) та отриманим Товариством за 1 годину до завершення робочого дня.
- 4.4.** Товариство веде єдину базу даних щодо звернень (скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки) у формі Журналу реєстрації звернень (скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки) Споживачів, який зберігається Товариством протягом 5 років.

Додаток №1

до Інструкції про порядок подання звернень, скарг,  
претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки  
до ТОВ «ТЕК «ЕЛКОМ»

Вих.№ \_\_\_\_\_  
(вихідний реєстраційний номер Споживача)

від \_\_\_\_\_  
(дата звернення Споживача)

**Директору ТОВ «ТЕК «ЕЛКОМ»  
Кулачко О.В.**

\_\_\_\_\_ (назва Споживача)

\_\_\_\_\_ (поштова адреса Споживача)

\_\_\_\_\_ (вказати необхідну тематику: звернення, скарга, претензія, надання повідомлення про загрозу електробезпеки)

\_\_\_\_\_ (короткий опис змісту звернення, скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки)

Додатки: \_\_\_\_\_  
(перелік необхідних для розгляду інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні, скарги, претензії, повідомлення про загрозу електробезпеки)

Відповідь просимо надіслати на: \_\_\_\_\_  
(засоби зворотної комунікації (телефон/поштова та електронна адреса))

\_\_\_\_\_ (посада особи, яка звертається від імені Споживача)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (П.І.Б. посадової особи, яка звертається від імені Споживача)