



ЗАТВЕРДЖЕНО

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

**Процедура розгляду ТОВ «ТЕК «ЕЛКОМ»
звернень (скарг, претензій)**

1. Загальні положення

1.1. Процедура розгляду ТОВ «ТЕК «ЕЛКОМ» звернень (скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки) (далі по тексту – Процедура) регулює взаємовідносини, пов'язані з електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості, захистом прав споживачів, які виникають під час розгляду 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 розгляду 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. Розгляд звернень (скарг, претензій) Споживачів щодо якості надання послуг Товариством

- 3.1.** Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів має звернутись до Товариства зі зверненням (скаргою, претензією) щодо усунення порушення та відновлення прав та законних інтересів Споживача.
- 3.2.** Форма подання звернення (скарги, претензії) наведена у Додатку №1 до даної до Процедури.
- 3.3.** 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 його (її) розгляду повертаються Споживачу.
- 3.4.** Якщо звернення 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).
- 3.5.** У разі ненадання Споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні (скарги, претензії), Товариство має надати Споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання Споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови Товариством у розгляді звернення (скарги, претензії) Споживача.
- 3.6.** Товариство надає попередню відповідь щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення (скарги, претензії) та вказавши строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення (скарги, претензії), якщо у ньому вказана адреса електронної пошти Споживача, номер телефону або така інформація відома Товариству;

3.7. Товариство з дня отримання звернень (скарг, претензій) Споживачів розглядає їх в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством за переліком у пункті 1.1. даної Процедури та інших нормативно-правових актах у сфері електроенергетики.

3.8. У разі необхідності здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку під час розгляду звернення, строк розгляду такого звернення (скарги, претензії) призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що додатково повідомляється Споживачу, який подав відповідне звернення (скарги, претензії).

Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що додатково повідомляється Споживачу, який подав відповідне звернення (скарги, претензії).

При цьому загальний строк розгляду Товариством зазначеного звернення (скарги, претензії) не може перевищувати 45 днів.

3.9. Розгляд звернень Споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію, Товариство розглядає їх у строк 5 робочих днів з дати отримання відповідного звернення.

3.10. 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).

3.11. 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 (скарги, претензії) Споживача, отримані таким учасником роздрібного ринку через Товариство, Оператора системи або орган державної влади, місцевого самоврядування, розглядаються відповідним учасником роздрібного ринку у порядку, визначеному Правилами роздрібного ринку електричної енергії.

3.12. 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.

3.13. Розгляд скарг Споживачів на дії чи бездіяльність Товариства та інших учасників роздрібного ринку, 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.

4. Загальні вимоги щодо розгляду звернень (скарг, претензій) Споживачів

4.1. Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон) у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано Споживачем із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронних звернень (скарг, претензій) не вимагається.

4.2. Звернення, що оформлені без дотримання зазначених вимог, повертається Споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Додаток №1

До Процедури розгляду ТОВ «ТЕК «ЕЛКОМ» звернень (скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки)

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)