

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор

ТОВ «Тернопільелектропостач»

Мандзин І.П.



[Handwritten signature]

ІНСТРУКЦІЯ

ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ

ЗВЕРНЕНЬ /СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ

ТОВ «ТЕРНОПІЛЬЕЛЕКТРОПОСТАЧ»

ЗМІСТ

1. Призначення документу.....	3
2. Цілі документу.....	3
3. Визначення термінів.....	3
4. Загальні положення.....	3-4
5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів.....	4
6. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства.....	4-5
7. Реєстрація звернень/скарг/претензій.....	5-6
8. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів....	6
9. Зразок оформлення звернень/скарг/претензій.....	7

1. Призначення документу

Інструкція визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до ТОВ «Тернопільелектропостач» (далі – Товариство).

2. Цілі документу

Інструкція спрямована на досягнення наступних цілей:

- ознайомлення споживачів із можливими засобами комунікації;
- ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень/скарг/претензій;
- встановлення вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень/скарг/претензій з урахуванням норм чинного законодавства України.

3. Визначення термінів

Звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання 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;

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

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, який має ліцензію з постачання електричної енергії споживачу, здійснює продаж електричної енергії за договором постачання електричної енергії споживачу.

4. Загальні положення.

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (надалі – 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 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»;
- Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312;
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за її недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375;
- 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;
- Постановою КМУ «Про затвердження Інструкції 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» від 14.04.1997р. № 348 (зі змінами та доповненнями).

5. Загальні принципи роботи із зверненнями споживачів

- фіксація та реєстрація отриманих від споживачів звернень (скарг/претензій) в окремому єдиному реєстрі із дотриманням встановлених вимог;
- оперативний розгляд звернень/скарг/претензій та надання відповідей у терміни визначенні законодавством;
- дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів;
- об'єктивність та повнота наданої відповіді. Відповідь повинна бути вичерпною, достовірною не допускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає діяльності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

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

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь – яким зручним способом: усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи при особистому відвідуванні підрозділів Товариства.

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані до:

- Кол-центру за номером телефону 0-800-50-47-57;
- Центру обслуговування користувачів одного з підрозділів Товариства при здійсненні особистого візиту;
- посадових осіб Товариства при особистому прийомі.

Письмові та електронні звернення/скарги/претензії можуть бути надіслані/передані шляхом:

- засобів поштового зв'язку на адресу Товариства чи адресу відповідного підрозділу Товариства:
 - Тернопільський міський /сільський ЦОК (46010 м. Тернопіль, проспект Злуки, 2В);

- Бережанський ЦОК (47501 м.Бережани, вул. Шевченка, 146);
 - Борщівський ЦОК (48702 м.Борщів вул. Ст. Бандери, 152);
 - Бучацький ЦОК (47401 м.Бучач, вул. Енергетична, 1);
 - Гусятинський ЦОК (48201 смт.Гусятин, вул. Б. Лепкого, 75);
 - Заліщицький ЦОК (48601 м.Заліщики, вул. Ст. Бандери, 100А);
 - Збаразький ЦОК (47302 м.Збараж, вул. Залізнична, 13);
 - Зборівський ЦОК (47201 м.Зборів, вул. Козацька, 23);
 - Козівський ЦОК (47600 смт.Козова , вул. Грушевського, 1Б);
 - Кременецький ЦОК (47002 м.Кременець, вул. Лятуринської, 14);
 - Ланівецький ЦОК (47401 м.Ланівці, вул. Вишнівецька, 49);
 - Монастирський ЦОК (48301 м.Монастирська, вул. Шевченка, 59);
 - Підволочиський ЦОК (48800 смт.Підволочиськ, вул. Ст. Бандери, 5);
 - Підгаєцький ЦОК (48000 м.Підгайці, вул. Шевченка, 50А);
 - Терехівський ЦОК (48101 м.Терехів, вул. Покрівка, 3);
 - Чортківський ЦОК (48101 м.Чортків, вул. Копичинецька, 99);
 - Шумський ЦОК (47101 м.Шумськ, вул. Енергетична, 8);
- особистого вручення при відвідуванні одного з підрозділів Товариства;
 - електронної адреси Товариства kanc@tepo.com.ua;
 - електронної адреси ІКЦ Товариства ikc@tepo.com.ua
 - надсилання повідомлення (онлайн–звернення) за допомогою форми зворотного зв'язку на веб-сайті Товариства <http://tepo.com.ua/>;
 - за допомогою мобільного додатка «Енергетика Онлайн» (EnergyOnline), завантаживши його з Google Play.

7. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Звернення/скарги/претензії реєструються Товариством згідно з організованим у Товаристві порядком реєстрації звернень споживача.

Усі звернення (скарги/претензії) реєструються, як отримані:

- 1) якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) - у день його (її) отримання;
- 2) 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.

Письмове звернення без зазначення місця проживання та/чи не підписане автором (авторами), та/чи 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 цього Закону. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Представник Товариства, який здійснює реєстрацію звернень/скарг/претензій, зобов'язаний за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номера шляхом:

- повідомлення реєстраційного номера звернення/скарги/претензії споживачу при особистому поданні звернення споживачем одразу після реєстрації;
- надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;
- усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.

8. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

У зверненні обов'язково має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, номер особового рахунку, 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. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику 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».

Товариство розглядає звернення/скаргу/претензію у строк визначений 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 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

Форма подання звернення/скарги/претензії

**Директору ТОВ «Тернопільелектропостач»
Мандзину І.П.**

Для фізичних осіб: (прізвище, ім'я,
по батькові, повна адреса заявника)

Для юридичних осіб – на фірмовому бланку

З в е р н е н н я (скарга/претензія)

(суть порушеного питання)

Дата

(підпис)