

ЗМІСТ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор
ТОВ «Тернопільелектропостач»
Мандзин І.П.



[Handwritten signature]

1. Призначення документу.....

2. Шлях документу.....

3. Визначення термінів.....

4. Загальні положення.....

5. Завдання при виконанні роботи чи зверненні споживачів.....

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

7. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо якості наданих послуг та скарг на тарифи.....

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

9. Порядок розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів.....

10. Форма звернень/скарг/претензій.....

ПРОЦЕДУРА
РОЗГЛЯДУ 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.	Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій споживачів	5
7.	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо якості надання послуг та скарг на роботу персоналу.....	5
8.	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів стосовно перевірки правильності рахунку за електричну енергію.....	5
9.	Порядок розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів...	6-7
10.	Форма звернення/скарги/претензії.....	8

1. Призначення документу

Відповідно до пунктів 8.3.3 та 8.3.4 розділу VIII Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 під час здійснення своєї діяльності, зокрема розгляду отриманих від споживачів звернень (скарг/претензій), учасники роздрібного ринку мають дотримуватися розроблених стандартів/вимог/процедур.

Процедура визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до ТОВ «Тернопільелектропостач» та можливі результати їх розгляду.

2. Цілі документу

Процедура спрямована на досягнення наступних цілей:

- ознайомлення споживачів із алгоритмом розгляду звернень Товариством;
- ознайомлення споживачів з можливими результатами розгляду звернень/скарг/претензій;
- встановлення вимог до процесу обробки 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.

4. Загальні положення.

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (надалі – 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/скаргами/претензіями 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).

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.

Звернення можна подати в усній формі (за допомогою телефону або під час особистого прийому відповідальному працівнику Товариства) та/або письмовій формі (включаючи засоби електронного зв'язку).

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.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку 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.

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.

Форма звернення/скарги/претензії повинна відповідати шаблону згідно Додатку до Процедури.

5. Загальні принципи роботи із зверненнями споживачів

- фіксація 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.

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

У зверненні 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, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до вимог законодавства.

Товариство розглядає звернення/скаргу/претензію, в тому числі з питань, які не зазначені в п.п.7-8 Процедури в 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.

7. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо якості надання послуг та скарг на роботу персоналу

У разі надходження звернень/скарг/претензій споживача стосовно якості надання послуг та скарг на персонал, Товариство розглядає її протягом 30 днів з дня отримання звернень/скарг/претензій.

Під час розгляду звернень/скарг/претензій споживача, персоналом Товариством з'ясовуються обставини та аналізуються факти, викладені споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів.

Про результати розгляду споживачу надається відповідь. Якщо підтверджено неналежні дії 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 вибачення споживачу.

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

Електропостачальник розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію, у строк до 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

9. Порядок розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів

Звернення/скарги/претензії споживачів, що надходять до Товариства, приймаються та реєструються в єдиному реєстрі журналу звернень.

Звернення, оформлене без дотримання вимог визначених Законом України «Про звернення громадян», повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою [статті 7](#) цього Закону.

Письмове звернення без зазначення місця проживання (зворотної адреси для листування), та/чи не підписане автором (авторами), та/чи з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Якщо в зверненні/скарзі/претензії вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома Товариству здійснюється надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії.

Після реєстрації у встановленому порядку звернення/скарга/претензія передається на розгляд керівнику Товариства.

Керівник Товариства, ознайомившись із зверненням/скаргою/претензією, шляхом накладення резолюції скеровує звернення виконавцеві для розгляду по суті та підготовки відповіді. Якщо звернення стосується діяльності декількох підрозділів Товариства, то в резолюції може бути зазначено декілька виконавців. При цьому основним виконавцем, який координує розгляд звернення, вважається особа, прізвище якої зазначено першим у списку виконавців.

Виконавці, зазначені в резолюції, забезпечують розгляд звернення/скарги/претензії по суті, здійснюють необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення звернення/скарги/претензії, забезпечують збір та підготовку інформації для підготування відповіді. Виконавець готує відповідь у термін, що не перевищує встановлених законодавством строків розгляду звернень/скарг/претензій.

У відповіді обов'язково повинна міститися інформація про виконавця: прізвище працівника, що фактично підготував відповідь на звернення/скаргу/претензію, номер контактної телефону.

В разі необхідності проект відповіді разом з копією звернення та іншими документами направляється для правової оцінки.

Виконавець віддає проект відповіді на підпис керівництву або іншій уповноваженій особі Товариства. Після підписання відповіді посадовою особою, документ передається для реєстрації та відправлення споживачу.

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.

Відповідь на колективне звернення громадян направляється:

- або на ім'я та адресу першої особи, зазначеної у зверненні (якщо у зверненні не зазначено адреси на яку необхідно надати відповідь);

- або на адресу адресанта зазначену на конверті.

Аналогічним чином розглядаються звернення/скарги/претензії споживачів, внесені до Книги звернень та пропозицій, звернення споживачів, подані на особистому прийомі у керівництва Товариства.

Всі звернення та копії відповідей на них зберігаються в Товаристві.

Форма подання звернення/скарги/претензії

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

(Прізвище, ім'я, по батькові,
повна адреса заявника)

З в е р н е н н я (скарга/претензія)

(суть порушеного питання)

Дата

(підпис)