

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ «РЕГІОН ПОСТАЧ-ГРУП»



М.С. Родак

«12» квітня 2019 р.

**ПРОЦЕДУРА
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ**

ЗМІСТ

1. Призначення документу.....	3
2. Цілі документу.....	3
3. Визначення термінів.....	3
4. Загальні положення.....	3
5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів.....	4
6. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку.....	4
7. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за електричну енергію.....	4
8. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій.....	4

1. Призначення документу

Інструкція визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до ТОВ «РЕГІОН ПОСТАЧ-ГРУП» (далі - Товариство).

2. Цілі документу

Інструкція спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненням/скаргами/претензій, які стосуються:

- Ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікації;
- Ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень/скарг/претензій;
- Встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень/скарг/претензій з урахування норм чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії

3. Визначення термінів

Звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та послуг, пов'язаних з постачанням електричної енергії;

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, Правила роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 №312;

Ліцензіат – суб'єкт господарювання, який має ліцензію з постачання електричної енергії споживачу, здійснює продаж електричної енергії за договором постачання електричної енергії споживачу після дати початку нового роздрібного ринку 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.

4. Загальні положення

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (далі - Інструкція) – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненням 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»;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312;

- Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року №375;

- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №311;

- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №310.

5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

- Фіксація та реєстрація всіх звернень в єдиному інформаційному середовищі;
- Оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни;
- Якість та об'єктивність – відповідь повинна бути вичерпною, достовірною, не допускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає діяльності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

6. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку

Звернення/скарга/претензія споживача розглядається Товариством протягом 30 днів з дня її отримання. Якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживача, який подав звернення/скаргу/претензію.

Відлік перебігу строку розгляду у такому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживача, який подав звернення/скаргу/претензію. При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення/скарги/претензії не може перевищувати 45 днів.

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

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

8. Загальні вимоги щодо звернень/скарг/претензій

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушення 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 відповідним роз'ясненням не пізніше як через десять днів від дати його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону України «Про звернення громадян».

Товариство розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з питань, які не відображені в п.п. 6-8 Порядку якомога швидше, при цьому строку розгляду не має перевищувати 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не встановлено 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 відповідного до компетенції протягом не більше 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживачу.