

**ПРОЦЕДУРА
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗИЙ СПОЖИВАЧІВ**

м. Київ 2020

ЗМІСТ

1. Визначення термінів	3
2. Загальні положення	3
3. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів.....	4
4. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів якості надання послуг та скарг на персонал.....	4
5. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з проведенням технічної перевірки або експертизи засобу комерційного обліку.....	5
6. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів стосовно перевірки	5
правильності рахунку за електроенергію.....	5
7. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій.....	5

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі – Процедура) визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до компанії ТОВ ТРЕЙД ЕНЕРДЖІ УКРЕЙН (далі – Товариство) та можливі результати їх розгляду.

Процедура спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями/скаргами/претензіями:

- Ознайомлення споживачів з алгоритмом розгляду звернень/скарг/претензій Товариством;
- Ознайомлення споживачів з можливими результатами розгляду звернень/скарг/претензій;
- Встановлення єдиних вимог до процесу обробки звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема [Правил роздрібного ринку електричної енергії](#), затвердженими Постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312 (далі – Правила).

1. Визначення термінів

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

Претензія – вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії 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;

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, установлені чинним законодавством, зокрема, [Правилами](#).

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

2. Загальні положення

Процедура – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується чинним законодавством України.

Споживач, у разі порушення його чинних 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.

Форма подання звернення/скарги/претензії повинна відповідати шаблону, згідно Додатку №1 до Процедури.

До звернення/скарги/претензії споживач має надати 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 обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 робочих 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 повинен 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.

3. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів:

- Фіксація та реєстрація всіх звернень/скарг/претензій в Журналі вхідної кореспонденції Товариства;
- Оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни;
- Якість та об'єктивність – відповідь потрібна бути вичерпною, достовірною, не допускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає дійсності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

4. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів якості надання послуг та скарг на персонал

У разі надходження звернення/скарги/претензії споживача щодо якості надання послуг та скарг на персонал Товариство розглядає її протягом 30 днів з дня отримання звернення/скарги/претензії.

Під час розгляду звернення/скарги/претензії персоналом Товариства проводиться з'ясування обставин та аналіз фактів, викладених споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів.

За результатами розгляду споживачу надається відповідь.

У разі підтвердження неналежних дій 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 офіційні вибачення споживачу.

5. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з проведенням

технічної перевірки або експертизи 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 споживачу, який подав звернення/скаргу/претензію.

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

6. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів стосовно перевірки правильності рахунку за електроенергію

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

7. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, у тому числі з тематики, які не відображені пп.4-6 Процедури якомога швидше, при цьому строк розгляду звернення/скарги/претензії не має перевищувати 30 днів з дати отримання такого звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не передбачений 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/скарги/претензії за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку, відповідно до компетенції протягом 5 днів, про що в цей же строк повідомляє споживачу.

Додаток №1 до Процедури
розгляду
звернень/скарг/претензій
споживачів

**Директору Товариства
(вказати назву та
адресу
Товариства, ПІБ
керівника)**

Звернення/скарга/претензія (залишити необхідне)

Викладення обставин, які стали підставою для складання звернення/скарги/претензії споживача.

Дата

Назва підприємця/посада керівника (підпис, печатка, ПІБ керівника за наявності)