

Інструкція
про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості
постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу
електробезпеки споживачів ТОВ «ВОЛИНЬЕНЕРГОПОСТАЧ»

1. Загальні положення

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (далі по тексту також - Інструкція) розроблена з метою врегулювання процедури подання та розгляду звернень/скарг/претензій споживачів ТОВ «ВОЛИНЬЕНЕРГОПОСТАЧ» (далі по тексту також -Товариство), забезпечення та створення умов для реалізації споживачами прав та законних інтересів, покращення та удосконалення процесу організації розгляду звернень, а також для встановлення єдиного підходу розгляду звернень/скарг/претензій споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян» та з урахуванням вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії (далі по тексту ПРРЕЕ), затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 321.

Дана інструкція розроблена з урахуванням положень :

- Закону України «Про ринок електричної енергії»;
- Закону України «Про звернення громадян»;
- Закону України «Про доступ до публічної інформації»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закону України «Про інформацію»;
- Кодексу комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 311;
- Правил роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312;
- Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375;

Відхилення від чинного законодавства України, нормативних документів чи вимог Інструкції не допускається, окрім випадків внесення відповідних змін до чинного законодавства України.

2. Порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду
звернень/скарг/претензій споживачів

Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

Якщо між сторонами відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначати найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів в частині, що стосується діяльності Товариства, має право звернутись до Товариства зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення його прав та законних інтересів.

До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після розгляду повертаються споживачу.

Якщо звернення/скарга/претензія 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.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, Товариство має надати споживачу роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

У разі порушення Товариством вимог ПРРЕЕ та/або умов договорів, наявність яких передбачена ПРРЕЕ, споживач, щодо якого було вчинено порушення, складає у довільній формі претензію та подає її Товариству.

3. Основні терміни, що вживаються у даній Інструкції:

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

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

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) електропостачальника, а також захисту законних інтересів споживача;

Претензія – вимога споживача до електропостачальника про усунення порушень умов договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та про відшкодування збитків, завданих електропостачальником внаслідок таких порушень.

4. Вимоги до подання та оформлення звернень/скарж/претензій

Звернення/скарги/претензії можуть бути подані окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне) наступним чином:

усно - за допомогою телефону або під час особистого прийому посадовими особами та/або іншими відповідальними особами Товариства, які згідно своїх посадових обов'язків наділені відповідними повноваженнями, та реєструються в установленому порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення. Результати розгляду повідомляються письмово, або усно за вибором споживача.

письмово - за допомогою поштового зв'язку, особисто споживачем або через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства. Письмове звернення/скарга/претензія також може бути надіслане з використанням засобів електронного зв'язку.

Звернення/скарга/претензія може бути подане шляхом:

- надсилання, за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу **Товариства з обмеженою відповідальністю «ВОЛИНЬЕНЕРГОПОСТАЧ»: 43025, Волинська область, місто Луцьк, вулиця Словацького, будинок 13, квартира 4.**

- в електронному вигляді на e-mail: **volynenergopostach@gmail.com;**

- за телефоном для звернення споживачів: **+38(067)3167117**

Час роботи: **Понеділок – П'ятниця з 09.00 до 18.00**

Вихідні: субота та неділя.

У зверненні/скарзі/претензії має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (у разі звернення фізичної особи);

- назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання (у разі звернення юридичної особи, фізичної особи-підприємця);

- суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

- дата та підпис заявника.

При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді застосування електронного цифрового підпису не вимагається, але таке звернення повинно мати вигляд скан-копії та/або фотокопії, також має бути зазначена електронна адреса або відомості про інші засоби зв'язку зі споживачем.

Звернення/скарги/претензії оформлені без дотримання встановлених вимог, повертаються споживачу 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».

Звернення/скарги/претензії оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

5. Порядок подання звернень/скарг/претензій споживачами з обмеженими можливостями.

Звернення/скарга/претензія подаються споживачами – особами з обмеженими можливостями у зручній для них спосіб.

При поданні скарги/звернення/претензії така особа повідомляє в зверненні про наявність обмежених властивостей.

Подана такими споживачами скарга в електронній формі чи за телефоном вважається офіційно поданою, за відсутності сканкопії, фотокопіями будь-яких інших документів. В такому разі Товариство самостійно вживає заходів для встановлення всіх обставин справи та збору документів, необхідних для розгляду звернення.

Для споживачів – осіб з обмеженими можливостями за їх офіційним зверненням Товариство має надавати інформацію з урахуванням їх особливих потреб, зокрема шляхом:

- розміщення інформації у виставлених споживачу рахунках з використанням шрифту більшого кеглю;
- надання аудіозапису інформації, усного повідомлення засобами телефонного зв'язку та/або особисто представником Товариства.

Якщо споживачу з обмеженими фізичними можливостями необхідно під час особистого прийому подати письмове звернення, але він не може оформити його самостійно, то оформлення звернення здійснює працівник Товариства. Зачитане вголос звернення з поміткою: "Записано з моїх слів та зачитано" подається громадянину на підпис.

У разі, якщо особа з обмеженими можливостями подає звернення/скаргу/претензію через свого уповноваженого представника, працівник Товариства, який приймає звернення або веде усний прийом, перевіряє оформлені належним чином повноваження такого представника та фіксує його дані.

Попередній запис на прийом до керівництва здійснюється за вищевказаним телефоном. Споживачі з обмеженими можливостями приймаються позачергово.

Всі звернення/скарги/претензії споживачів – осіб з обмеженими можливостями реєструються в загальному порядку.

Стосовно строків розгляду звернень, Законом встановлено, що вони розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін, вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При

цьому, загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу споживача термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом терміну.

Законом визначено, що підприємства, установи, організації незалежно від форм власності та їх посадові особи розглядають звернення громадян без стягнення за це плати.

Крім того, забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина.

У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – Регулятор) у відповідності до статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передати спір на розгляд до суду у відповідності до чинного законодавства України.

Не підлягають розгляду та вирішенню:

- повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;

- звернення без зазначення адреси, не підписане автором, а також таке, з якого не можливо встановити авторство, визначається анонімним і розгляду не підлягає;

- звернення, подані з порушенням термінів, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

- звернення осіб, визнаних судом недієздатними (рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівництвом).

Звернення оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

6. Надання повідомлень про загрозу електробезпеки

Повідомлення про загрозу електробезпеки визначає процедуру надання інформації про загрозу електробезпеки споживачів з метою оперативного реагування і швидкої локалізації подій, які становлять загрозу електробезпеки людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві.

У випадку виявлення подій, які становлять загрозу електробезпеки людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві необхідно перш за все самому тримати безпечну відстань від місця події, сповістити про небезпеку оточуючих, запобігти наближенню до місця аварії випадкових перехожих чи тварин.

Дії споживачів або свідків нещасного випадку чи аварії на об'єктах енергетики, яка становить загрозу електробезпеці - негайно надати повідомлення про загрозу електробезпеки за номерами телефонів:

- ТОВ «ВОЛИНЬЕНЕРГОПОСТАЧ», +380673167117.