

І Н Ф О Р М А Ц І Я

про порядок розгляду звернень/скарг/претензій та вирішення спорів

1. Ця Інструкція розроблена у відповідності до вимог Закону України «Про ринок електричної енергії», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних», Кодексу систем розподілу, затвердженого Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 (далі - Кодекс), Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (далі – Правила), Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого Постановою НКРЕКП 12.06.2018 № 375 (далі - Порядок) та Положення про Центр розгляду скарг, розробленого відповідно до Примірного Положення про Центр розгляду скарг, зазначеного у додатку 19 до ПРРЕЕ (далі - Положення про ЦРС).

2. Інструкція визначає загальний порядок розгляду звернень/скарг/претензій споживачів щодо надання послуг з розподілу, виробництва, зберігання електричної енергії Товариством.

3. Основні терміни:

звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг;

претензія – вимога споживача про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих Товариством внаслідок таких порушень;

скарга – виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо якості надання послуг з розподілу електричної енергії з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) Товариства, а також захисту законних інтересів споживача.

4. Споживач (заявник) у разі порушення його прав та законних інтересів в частині, що стосується діяльності Товариства, має право звернутися до Товариства зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення його прав та законних інтересів. До звернення/скарги/претензії споживач має надати документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії та копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше. 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 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, що не підпадає під ст. 8 Закону України «Про звернення громадян, не є підставою для відмови у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

5. У разі повторного звернення/скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та, яке зафіксовано як вирішене, Товариство має:

1) зареєструвати звернення/скарги/претензії як окреме звернення/скаргу/претензію, позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;

2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

6. У зверненні/скарзі/претензії має бути зазначено повне найменування юридичної особи/фіз.особи, код ЄДРПОУ/ідентифікаційний код (РНОКПП), місцезнаходження, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено діючу електронну адресу (e-mail) та контактний телефон, на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. При цьому, Товариство не несе відповідальності за ненадання відповіді на невірною зазначену адресу електронної пошти. На поштовому сервері Товариства заборонено отримувати пошту з Російських доменів, що перебувають під санкціями України, засобами адміністрування обмежено можливість отримання повідомлень електронної пошти з таких ресурсів. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення/скаргу/претензію може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

7. Згідно статті 8 Закону України «Про звернення громадян» 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;
- письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство (анонімні звернення);
- звернення, терміни подання яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівництвом згідно Закону України «Про звернення громадян».

8. Звернення/скарга/претензія, оформлене(а) без дотримання встановлених вимог, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

9. Звернення/скарга/претензія може бути усним(ою), поданим(ою) громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, чи письмовим(ою), надісланим(ою) поштою або переданим споживачем особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства.

10. Звернення/скарга/претензія може бути подане(а) шляхом:

- надсилання за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу: 03189, м. Київ, вул. Успішна, буд. 5; e-mail: tes@tes.trade;
- нарочним за адресою: 03189, м. Київ, вул. Успішна, буд. 5 (Графік роботи: з понеділка до п'ятниці – з 09.00 до 18.00; вихідні – субота та неділя, обідня перерва 13:00 – 14:00);
- надсилання з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу Товариства (tes@tes.trade).