

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«ПРИКАРПАТЕНЕРГОТРЕЙД»

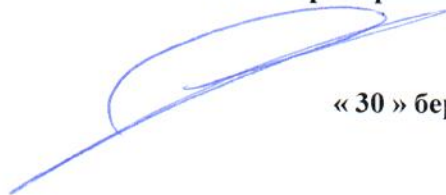
ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор

ТОВ «Прикарпатенерготрейд»

Дацко О.Б.

« 30 » березня 2021 р.



**ІНСТРУКЦІЯ
ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ**

Івано-Франківськ 2021

З М І С Т

1. Призначення документу.....	3
2. Цілі документу.....	3
3. Визначення термінів.....	3
4. Загальні положення.....	4
5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів.....	4
6. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства.....	4
7. Реєстрація звернень/скарг/претензій.....	4
8. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо для розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку...5	5
9. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за електричну енергію.....	5
10. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій.....	5
11. Додаток 1 Зразок оформлення звернень/скарг/претензій	6

1. Призначення документу

Інструкція визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до ТОВ «Прикарпатенерготрейд» (далі – Товариство).

2. Цілі документу

Інструкція спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями/скаргами/претензіями, 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.

3. Визначення термінів

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

Комерційна якість надання послуг з постачання енергоресурсів – якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством;

Ліцензіат – суб'єкт господарювання, який має ліцензію з постачання енергоресурсів, здійснює їх продаж за відповідними договорами;

Претензія – вимога споживача до ліцензіата про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі, щодо якості послуг з постачання енергоресурсів та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку енергоресурсів внаслідок даних порушень;

Скарга – виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо постачання енергоресурсів та/або надання пов'язаних з їх постачанням послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку, 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 зверненнями 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 ринок природного газу»;
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про інформацію»;
- Законом України «Про захист прав споживачів»;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312 (із змінами і доповненнями);
- Правилами постачання природного газу, затвердженими постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року №2496 (із змінами і доповненнями);
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року №375;
- Мінімальними стандартами та вимогами до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, затвердженими постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року №1156 (із змінами і доповненнями).

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. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення за допомогою особистого кабінету) при особистому відвідуванні підрозділів Товариства чи скориставшись одним із сервісів заочного обслуговування.

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані до:

- Кол-центру за номерами телефонів: 067 50-40-200; 066 50-40-200; (0342) 59-45-50;
- Центру обслуговування клієнтів одного з підрозділів Товариства при здійсненні особистого візиту;
- При особистому прийомі посадових осіб Товариства.

Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом:

- Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу відповідного підрозділу Товариства;
- Особистої передачі при відвідуванні одного з підрозділів Товариства;
- Надсилання звернення на електронну адресу Товариства info@pret.com.ua засобами електронної пошти;

Електронні звернення надаються шляхом:

- Надсилання повідомлень за допомогою персонального кабінету споживача;
- Надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Товариства www.pret.com.ua;
- Надсилання повідомлень в соціальній мережі Facebook на сторінці Товариства;
- Надсилання повідомлень за допомогою мобільного додатка «Енергетика Онлайн».

7. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством згідно з організованим у Товаристві порядком реєстрації звернень клієнтів, які отримані від споживача.

Якщо звернення/скарга/претензія подані в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) – відповідна реєстрація здійснюється у день його (її) отримання;

Якщо звернення/скарга/претензія подані у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримані учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня – реєстрація здійснюється у день отримання звернення/скарги/претензії (робочий день, чи наступний робочий після вихідного). Якщо звернення/скарга/претензія отримані менше ніж за 1 годину до закінчення – не пізніше наступного робочого дня.

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» повторні звернення не розглядаються одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян» та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Товариства, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

Представник Товариства, який здійснює реєстрацію звернення/скарги/претензії, зобов'язаний за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номеру звернення шляхом:

- повідомлення реєстраційного номеру звернення/скарги/претензії споживачу при особистому наданні звернення споживачем одразу після реєстрації;
- надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;
- усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.

За результатами розгляду, 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.

8. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо для 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.

9. 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.

10. Загальні вимоги щодо розгляду 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».

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з питань, які не відображені в п. п. 6-8 Порядку якомога швидше, при цьому строк 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 відповідно до компетенції протягом не більше 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживачу.

Для споживачів - осіб з обмеженими можливостями за їх офіційним зверненням Товариство надає інформацію з урахуванням їх особливих потреб, зокрема шляхом: розміщення інформації у виставлених споживачу рахунках та в додатках до них з використанням шрифту більшого кеглю; надання аудіозапису інформації; усного повідомлення засобами телефонного зв'язку та/або особисто представником учасника роздрібного ринку.

Додаток 1 до
Інструкції Про порядок подання
звернень/скарг/претензій споживачів

Директору

ТОВ «Прикарпатенерготрейд»

п. Дацку О.Б.

Для фізичної особи вказати від кого _____

що мешкає за адресою _____

тел. _____

Для юридичної особи – на фірмовому бланку

дата, вх. № _____, вих. № _____

Директору

ТОВ «Прикарпатенерготрейд»

п. Дацку О.Б.

від кого _____

(Вибрати потрібне: звернення/скарга/претензія)

Назва підприємства/посада керівника

Тел. виконавця

ППП керівника

Дата (для клієнта-фізичної особи)

ППП клієнта