ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом №2104/2 від 05.04.2021
Директор Семенко В.Г.

Процедура
розгляду звернень/скарг/претензій, які надійшли до ТОВ «ЕТГ»

м.Київ 2021

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ 3
2. ПРИЙМАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ 4
3. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ 6
4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ 7
5. АЛГОРИТМ ДІЙ ТОВАРИСТВА ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ 8

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Дана Процедура визначає процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів ТОВ «ЕТГ» (надалі - Товариство), а саме: визначає вимоги до первинної обробки, реєстрації, попереднього опрацювання, розгляду звернень/скарги/претензій споживачів Товариства.

1.2. Дана процедура розроблена відповідно до:

- Закону України «Про ринок електричної енергії»;
- Закону України «Про звернення громадян»;
- Постанови НКРЕКП від 14 березня 2018 року №310 «Про затвердження кодексу системи розподілу»;
- Постанови НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312 «Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії».
- Постанови НКРЕКП від 12 червня 2018 року №375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»;
- Постанови НКРЕКП від 12 березня 2009 року №299 «Про затвердження Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії».

1.3. Товариство здійснює розгляд звернень/скарг/претензій у порядку, визначеному діючим законодавством України.

1.4. Діловодство за зверненнями/скаргами/претензіями в Товаристві ведеться окремо від загального діловодства.

2. ПРИЙМАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

2.1. Звернення/скарги/претензії адресуються Товариству у випадку, якщо вирішення порушених у зверненні питань належить до повноважень останнього.

2.2. До звернення/скарги/претензії споживач має додати 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. Оригінали документів, надані споживачем, повертаються споживачу після розгляду його звернення/скарги/претензії.

2.3. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення Товариства, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Товариство має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.

2.4. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Товариство може у строк не більше 3 календарних дів звернутися до споживача за додаткової інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

2.5. У разі порушення Товариством вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії та/або умов договорів, наявність яких передбачена цими Правилами, Споживач складає у довільній формі претензію та подає її Товариству.

2.6. У разі коли споживач не називає свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання (побутовий споживач) або назви та юридичної адреси (непобутовий споживач), або не надає інших відомостей, необхідних для розгляду такого звернення/скарги/претензії та падання обґрунтованої відповіді, усне звернення/скарга/претензія реєструється як анонімне, і подальша робота з ним не проводиться.

2.7. У разі коли споживач застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, погроз, а також якщо звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Товариства має припинити спілкування з ним. Відповідне звернення реєструється, проте подальша робота з ним не проводиться.

2.8. У зверненні від побутового споживача має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, звернення/скарги/претензії.

2.9. У зверненні від непобутового споживача має бути зазначена назва, юридична адреса, викладено суть порушеного питання, звершення/скарги/претензії.

2.10. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

2.11. В електронному звернені також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

2.12. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених діючим в Україні законодавством.

2.13. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.14. Працівники Товариства, відповідальні за приймання звернень/скарг/претензій, зобов'язані перевірити реєстри рекомендованої вхідної поштової кореспонденції, правильність адресування, цілісність упаковки.

У разі виявлення помилково надісланого звернення, адресатом якого не є Товариство, воно повертається до поштового відділення.

2.15. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення подані із порушенням строків їх подання, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

3. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

3.1. Товариство здійснює реєстрацію та розгляд усіх належно оформлених та поданих у встановленому порядку звернень/скарг/претензій.

3.2. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

3.3. Працівники Товариства, відповідальні за приймання звернень/скарг/претензій, перед реєстрацією звернення обов'язково з'ясовують, чи звертався споживач до Товариства раніше, та яке було прийняте рішення за його попередніми зверненнями.

3.4. Товариство веде єдину базу даних щодо звернень/скарг/претензій споживачів незалежно від форми отримання та механізму їх розгляду.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

4.1. Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку) - у день його (її) отримання;
- у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення/скарга/претензія подано у письмовій формі (електронною поштою) та отримано учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня.

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

- зареєструвати звернення/скаргу/претензію у реєстрі як окреме звернення/скаргу/претензію, позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;
- 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.

4.3. Товариство розглядає звернення/скаргу/претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством.

4.4. Звернення/скарги/претензії побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово (за умови надання відповідних доказів до звернення/скарги/претензії).

4.5. 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 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

4.6. Звернення/скарги/претензії споживача, отримані учасником роздрібного ринку через електропостачальника або орган державної влади, місцевого самоврядування, розглядаються Товариством у порядку, визначеному законодавством.

4.7. За результати розгляду звернення/скарги/претензії Товариство надає споживачу відповідь (рішення) у спосіб, в який було отримано звернення/скарга/претензія, якщо інший спосіб не зазначений в самому зверненні/скарзі/претензії.

4.8. Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до Регулятора або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

5. АЛГОРИТМ ДІЙ ТОВАРИСТВА ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

1. Отримання усного звернення/скарги/претензії або звернення/скарги/ претензії в електронному вигляді.
2. Внесення/реєстрація звернення/скарги/претензії в базу даних щодо звернень/скарг/претензій.
3. Попереднє опрацювання звернення/скарги/претензії. Визначення належного суб'єкта розгляду порушеного питання (для розгляду Товариством або направлення до іншого органу/установи).
4. Визначення відповідальної особи за розгляд даного звернення/скарги/претензії (якщо відповідальними особами є декілька працівників Товариства).
5. Визначення строків розгляд даного звернення/скарги/претензії.
6. Надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або інформування про повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду протягом робочого дня від дати отримання (якщо у зверненні/скарзі/претензії вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома Товариству).
7. У випадку необхідності направлення запиту щодо надання додаткових документів / інформації або вчинення інших дій, необхідних для вирішення питання по суті.
8. Розгляд звернення, вирішення питань, порушених у зверненні, формування відповіді.
9. Направлення відповіді (рішення) Споживачу на звернення/скаргу/претензію.