

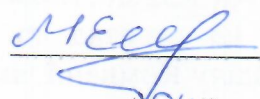
**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
"ЕНТРА М"**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор

ТОВ «ЕНТРА М»

О.Г. Мельниченко



«04» листопада 2019 р.

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

м. Київ 2019

Зміст

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	4-5
7. Реєстрація звернень/скарг/претензій	5-6

1. Призначення документу

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

2. Цілі документу:

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

- Ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій з Товариством;
- Ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень/скарг/претензій;
- Встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії.

3. Визначення термінів

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

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, установлених чинним законодавством, зокрема, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

ліцензіат – суб'єкт господарювання, що має ліцензію на провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу, здійснює продаж електричної енергії за договором про постачання електричної енергії споживачу.

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 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.

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 Товариства зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про інформацію»;
- Законом України «Про захист прав споживачів»;
- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310;
- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

- Фіксація та реєстрація всіх звернень в Журналі реєстрації звернень/претензій/скарг споживачів;
- 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 дійсності 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 Товариства:

- За номером телефону +380442275072
- При особистому прийомі керівництвом Товариства.

Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом:

- 1) Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства – Україна, 04209, місто Київ, вулиця Озерна, будинок 1, офіс 44;
- 2) Особистої передачі в приміщенні Товариства;
- 3) Надсилання звернення на електронну адресу Товариства tov.entra@gmail.com
- 4) Надіслання скарги через форму на сайті Товариства за посиланням entra.com.ua

Особистий прийом директором Товариства проводиться за наступним графіком:

- кожний вівторок з 10.00 год по 12.00 год.
- кожний четвер з 14.00 год по 16.00 год.

Особистий прийом директором Товариства проводиться за попереднім записом.

7. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством згідно з організованим у Товаристві порядком реєстрації звернень клієнтів, як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) – у день його (її) отримання;
- у робочий день отримання звернення/скарги/претензії – якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня. 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 та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Товариства, про що повідомляється особі, 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 відразу після реєстрації; – надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;
- усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.