

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор

ТОВ «ЕНТРА М»

О.Г. Мельниченко



«04» листопада 2019 р.

**ПРОЦЕДУРА
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ**

м. Київ 2019

Зміст

1. Призначення документу.....	3
2. Визначення термінів	3-4
3. Загальні положення	4
4. Процедура розгляду звернень/скарг/претензій	4-7
5. Оскарження рішення	7

1. Призначення документу

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі по тексту Процедура) визначає загальний порядок та терміни розгляду звернень/скарг/претензій отриманих від споживачів електричної енергії до ТОВ «ЕНТРА М» (далі по тексту Товариство).

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

- ознайомлення споживачів з алгоритмом розгляду звернень Товариством;
- ознайомлення споживачів з можливими результатами розгляду звернень/скарг/ претензій;
- встановлення єдиних вимог до процесу обробки звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії.

2. Визначення термінів

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

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

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.

3. Загальні положення

Процедура – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи Товариства зі зверненнями споживачів. Наказом директора Товариства призначається особа, відповідальна за здійснення функцій центру обслуговування споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується зокрема, але не виключно:

- 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, затвердженим постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 311;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312;
- Порядком 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 Порядку не допускається, окрім випадків внесення відповідних змін до чинного законодавства України.

4. Процедура розгляду звернень/скарг/претензій

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів має право звернутись до Товариства зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача. Форма подання звернення/скарги/претензії споживачем до Товариства наведена на офіційному веб-сайті ТОВ «ЕНТРА М» entra.com.ua.

Всі звернення/скарги/претензії споживачів розглядаються безкоштовно.

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій передбачає:

1. Надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду.

Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії, якщо в ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома Товариству.

2. Час розгляду звернення/скарги/претензії та надання відповіді.

Звернення/скарга/претензія розглядається в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством.

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 споживач, який подав звернення/скаргу/претензію.

Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення/скаргу/претензію. При цьому, загальний строк розгляду зазначеного звернення/скарги/претензії не може перевищувати 45 днів.

На обґрунтовану письмову вимогу споживача термін розгляду може бути скорочено.

Звернення/скарги/претензії побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

Звернення/скарги/претензії щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію розглядаються у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення.

Звернення/скарги/претензії споживача з питань, що не належать до компетенції Товариства надсилаються за належністю відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляється споживача.

Якщо звернення/скарга/претензія не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Товариство може у строк не більше 3 (трьох) календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

У разі коли звернення/скарга/претензія, оформлене без дотримання вимог нормативних документів, або в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 днів від дня його надходження, окрім випадків визначених чинним законодавством.

3. Реєстрацію усіх отриманих звернень/скарг/претензій споживачів з використанням загальної класифікації звернень/скарг/претензій, затвердженої Регуляром.

Товариство має здійснювати фіксацію отриманих від споживача звернень/скарг/претензій в окремому єдиному реєстрі із зазначенням наступних даних:

- дата отримання звернення/скарги/претензії;
- реєстраційний номер;
- спосіб, у який подано звернення/скарга/претензія;
- прізвище, імя, по батькові, контактні дані споживача, що подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення/скаргу/претензію);
- тематика звернення/скарги/претензії;
- короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;
- короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;
- механізм розгляду звернення/скарги/претензії;
- результат розгляду звернення/скарги/претензії;
- засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством, як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі Товариства) - у день його (її) отримання;
- у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане Товариством за 1 годину до завершення робочого дня.

У разі повторного звернення/скарги/претензії з питання, яке не було вирішено учасником роздрібного ринку по суті та яке зафіксовано як вирішене, учасник роздрібного ринку має:

- зареєструвати звернення/скаргу/претензію у реєстрі як окреме звернення/скарга/претензія, 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 (ii) повторного розгляду та вказати строки його (iii) вирішення.

5. Оскарження рішення

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.

Розгляд скарг споживачів на дії чи бездіяльність учасників роздрібного ринку та вирішення спорів між ними здійснюється Регулятором у порядку, визначеному правилами розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затвердженими Регулятором.

Розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів на дії чи бездіяльність суб'єктів роздрібного ринку, вирішення спорів між ними здійснюється енергетичним омбудсменом у порядку, встановленому законодавством України, та Регулятором у межах його повноважень, а також вирішуються у судовому порядку.