ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«НАФТОГАЗ ТЕПЛО»

ЗАТВЕРДЖУЮ:
В.о. директора
ТОВ «НАФТОГАЗ ТЕПЛО»

_____ П.В. Петченко

«01» вересня 2020 р.

ПРОЦЕДУРА

РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ

м. Київ 2020

ЗМІСТ

1. Призначення документу ……..……..3
2. Цілі документу ……3
3. Визначення термінів ……..…3
4. Загальні положення ……..……3
5. Загальні принципи роботи зі зверненням споживачів ……..…..4
6. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії вимогам ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення» ……..4
7. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки якості надання послуг та скарг на персонал ……..……6
8. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та стосовно Актів про порушення Правил роздрібного ринку електричної енергії ……...6
9. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій ……6

1. Призначення документу

Процедура визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до Товариства та можливі результати їх розгляду.

2. Цілі документу

Інструкція 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.

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 розподілу електричної енергії **-** якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема, 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 (ПРРЕЕ), затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;

ліцензіат **-** суб'єкт господарювання, що має ліцензію з розподілу електричної енергії, здійснює розподіл електричної енергії за договором розподілу електричної енергії споживачу після дати початку дії нового роздрібного ринку електричної енергії;

претензія - вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії 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 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 послуг пов'язаних з розподілом електричної енергії з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, а також захисту законних інтересів.

4. Загальні положення

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі - Процедура) - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Процедури поширюється на співробітників всіх підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи 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»;
- Цивільним Кодексом України;
- 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.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

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, які після його (її) розгляду повертаються споживачу.

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

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

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 дійсності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

6. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії вимогам ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення»

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії Товариство розглядає її протягом 15 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії, а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача - протягом 30 днів.

Для розгляду звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії Товариство може направити свого представника в узгоджений зі споживачем час для аналізу можливих причин недотримання показників якості електричної енергії та/або проведення необхідного вимірювання.

Представник Товариства у разі необхідності проводить вимірювання параметрів якості електричної енергії в точці розподілу протягом не менше 7 календарних днів за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні.

Споживач за письмовою згодою Товариства має право сам організувати проведення таких вимірювань, при цьому проводити вимірювання може організація, яка має відповідні повноваження або дозволи. При цьому, Товариством буде відшкодовано витрати споживача на організацію проведення вимірювань у разі підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії.

У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою споживачу надається відповідь у письмовій формі із зазначенням:

- причин недотримання показників якості електричної енергії;
- заходів та строків стосовно усунення Товариством причин недотримання показників якості електричної енергії, або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги/звернення/претензії;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення.
- Усунення причини недотримання показників якості електричної енергії проводиться протягом:
- 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу Товариства;
- 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі.

Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли Товариству став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо Товариству уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.

Також, у випадку недотримання показників якості електричної енергії та термінів усунення причин їх недотримання Товариством надається споживачу компенсація в терміни та в обсягах, передбачених «Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання», який затверджено постановою НКРЕКП № 375 від 12.06.2018 р.

У разі визнання скарги/звернення/претензії такою що не підлягає задоволенню споживачу надається відповідь у письмовій формі із зазначенням:

- документів, що підтверджують порушення споживачем вимог нормативно- технічних документів, внаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення»;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання Товариством нормативних показників якості електричної енергії.

7. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно якості надання послуг та скарг на персонал

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно якості надання послуг та скарг на персонал Товариство розглядає її протягом 30 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Під час розгляду скарги/звернення/претензії персоналом Товариства проводиться з'ясування обставин та аналіз фактів, викладених споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів.

За результатами розгляду, у разі підтвердження неналежних дій персоналом 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 стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та стосовно Актів про порушення ПРРЕЕ

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (якщо виставлення таких рахунків передбачене у договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем) Товариство розглядає її у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення/скарги/претензії.

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно Акту про порушення ПРРЕЕ Товариство розглядає її у строк до 30 робочих днів з дня отримання такого звернення/скарги/претензії.

У разі необхідності, питання стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та стосовно Акту про порушення ПРРЕЕ виносяться на розгляд комісії Товариства по розгляду спірних питань та Актів про порушення ПРРЕЕ.

За результатами розгляду споживачу надається письмова відповідь із зазначенням обґрунтованості виставленого рахунку, або повідомляється про виправлення помилок, які призвели до некоректних нарахувань та про проведення відповідного перерахунку. У відповіді зазначається про стан розрахунків за особовим рахунком на дату надання відповіді.

9. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з тематики, яка не відображена в пп. 6-8 Порядку, при цьому строк розгляду не має перевищувати 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

Якщо під час розгляду необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку, строк розгляду може бути продовжено з установленням необхідного строку для розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення/скаргу/претензію. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів.

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 споживача.