

ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор

КП «ОБЛВОДОКАНАЛ» ЗОР



С.В. Басанський

ІНСТРУКЦІЯ

ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

ЗМІСТ

1. Призначення документу	3
2. Цілі документу	3
3. Визначення термінів	3
4. Загальні положення	3
5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів	4
6. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Підприємства	4
7. Реєстрація звернень/скарг/претензій	5
8. Оскарження рішення, прийнятого за зверненням/скаргою/претензією споживача	6

1. Призначення документу

Інструкція визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до КП «ОБЛВОДОКАНАЛ» ЗОР (далі - Підприємство).

2. Цілі документу

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

- ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій з Підприємством;
- 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 постачання електричної енергії та пов'язаних з постачанням 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 з постачання електричної енергії; здійснює продаж електричної енергії за договором постачання 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 постачання 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 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 підрозділів Підприємства зі зверненнями споживачів. Дія Інструкції поширюється на співробітників всіх підрозділів Підприємства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Підприємство керується:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»;