

ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор

КП «ОБЛВОДОКАНАЛ» ЗОР



С.В. Басанський

ПРОЦЕДУРА

РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ

ЗАПОРІЖЖЯ
2022

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.	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів якості надання послуг та скарг на персонал	5
7.	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку	5
8.	Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за електричну енергію	5
9.	Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій	5
10.	Додаток 1	7

1. Призначення документу

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі - Процедура) визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до КП «ОБЛВОДОКАНАЛ» ЗОР (далі — Підприємство) та можливі результати їх розгляду.

2. Цілі документу

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

- ознайомлення споживачів з алгоритмом розгляду звернень Підприємством;
- 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 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 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

Процедура - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Підприємства зі зверненнями споживачів. Дія Процедури поширюється на співробітників всіх підрозділів Підприємства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

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

- Законом України «Про ринок електричної енергії»;