

**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»;

- 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.

Відхилення від чинного законодавства України, нормативних документів чи вимог Порядку не допускається, окрім випадків внесення відповідних змін до чинного законодавства України.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до Підприємства зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

Форма подання звернення/скарги/претензії повинна відповідати шаблону згідно з Додатком №1 до Процедури.

Всі звернення/скарги/претензії споживачів розглядаються безкоштовно.

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 робочих 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 усіх отриманих звернень в єдиному інформаційному середовищі з використанням загальної класифікації звернень/скарг/претензій, затвердженої Регулятором.
- 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 споживачів якості надання послуг та скарг на персонал**

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно якості надання послуг та скарг

на персонал Підприємство розглядає її протягом 30 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Під час розгляду скарги/звернення/претензії персоналом Підприємства проводиться з'ясування обставин та аналіз фактів, викладених споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів. За результатами розгляду споживачу надається відповідь, з описанням рішення, які прийняте за результатами розгляду звернення/скарги/претензії (вибачення, надання роз'яснень, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації тощо).

У разі підтвердження неналежних дій персоналу Підприємства, 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.

**7. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку**

Скарга/звернення/претензія споживача розглядається Підприємством протягом 30 днів з дня її отримання. 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 споживачу, який подав звернення/скаргу/претензію.

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

**8. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за електричну енергію.**

Підприємство розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію у строк до 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

**9. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій**

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон) у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян»;

Підприємством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з питань, які не відображені в пп. 6-8 Порядку, якомога швидше, при цьому строк розгляду не має перевищувати 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензії. якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

В разі необхідності проект відповіді на звернення/скаргу/претензію разом з копією звернення та іншими документами направляється для правової оцінки в юридичній відділ Підприємства.

У разі отримання Підприємством 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 споживачу.

**Додаток №1**

Генеральному директору  
КП «ОБЛВОДОКАНАЛ» ЗОР  
Сергію БАСАНЬКОМУ  
вул. Перемоги, 129А  
м. Запоріжжя, 69005

ПІБ

контактні дані споживача

**ЗВЕРНЕННЯ/СКАРГА/ПРЕТЕНЗІЯ**

(вибрати необхідне)

(суть порушеного питання)

Дата

Посада

підпис

ПІБ