

ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»

Затверджено наказом № _____

від « _____ » _____ 201__ р.

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій Користувачів

2018

ЗМІСТ

1. Мета	3
2. Визначення	3
3. Загальні положення.....	4
4. Загальні принципи роботи зі зверненнями.....	5
5. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії вимогам ДСТУ ЕМ 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення».....	5
6. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно комерційної якості надання послуг.....	6
7. Розгляд звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу	7
8. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій.....	7
9. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства.....	8
10. Реєстрація звернень/скарг/претензій	10
Додаток 1	10
Додаток 2	11
Додаток 3	12

1. Мета

Дана процедура розроблена з метою встановлення єдиного підходу до розгляду звернень/скарг/претензій ПАТ “ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО” (далі по тексту - Товариство), забезпечення та створення умов для реалізації споживачами їхніх прав та законних інтересів (згідно з Законом України «Про ринок електричної енергії», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 312, Кодексу систем розподілу, затвердженого Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 310), а також покращення та удосконалення процесу організації розгляду звернень.

2. Визначення

Для досягнення мети цієї Процедури терміни та визначення вживаються у такому значенні:

- користувач системи розподілу (далі – користувач) – фізична особа, у тому числі фізична особа – підприємець, або юридична особа, яка відпускає або приймає електричну енергію до/з системи розподілу або використовує систему розподілу для розподілу електричної енергії;
- споживач – фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, або юридична особа, що отримує послугу з розподілу електричної енергії;
- звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо послуги з розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг;
- скарга – виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо отримання послуг з розподілу електричної енергії та/або надання пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу, а також захисту законних інтересів споживача;
- претензія – вимога споживача до оператора системи розподілу про усунення порушень умов договору, у тому числі щодо якості послуг з розподілу електричної енергії та про відшкодування збитків, завданих оператором системи розподілу внаслідок таких порушень;
- 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, затвердженими Постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

3. Загальні положення

Процедура – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями користувачів. Дія Процедури поширюється на співробітників всіх підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями, скаргами, претензіями користувачів. У роботі зі зверненнями Товариство 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»;
- 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.

Якщо споживач вважає, що порушено його права чи законні інтереси в сфері електроенергетики, він може звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача. Форму подання звернення/скарги/претензії доцільно оформляти по зразкам згідно з Додатком 1, або 2 до Процедури. Форма звернення щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості електропостачання повинна відповідати шаблону згідно з Додатком 3 до Процедури. До звернення/скарги/претензії користувач має додати наявні оригінали або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності – інші необхідні документи, які після його (її) розгляду повертаються споживачу. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у термін не більше 2 робочих днів по зверненнях щодо відшкодування збитків, або 5 робочих днів по інших зверненнях/скаргах/претензіях звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду. Додаткову інформацію користувачу необхідно надати протягом 5 робочих днів. У разі ненадання необхідної інформації, учасник роздрібного ринку має надати користувачу роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання користувачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії користувача.

4. Загальні принципи роботи зі зверненнями

1. Фіксація та реєстрація всіх звернень в єдиному інформаційному середовищі.
2. Оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни.
3. 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.

5. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії вимогам ДСТУ ЕМ 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.

Товариство може зменшити тривалість вимірювання або не проводити вимірювання у разі визнання факту недотримання показників якості електричної енергії в точці розподілу електричної енергії споживача.

Перелік параметрів якості електричної енергії, що вимірюються за скаргою/зверненням/претензією споживача, визначає Товариство відповідно до змісту скарги/звернення/претензії.

У разі неможливості встановлення вимірювального засобу в точці розподілу вимірювання проводиться якнайближче до точки розподілу. У разі проведення вимірювання на території споживача він має забезпечити відповідні умови для місця встановлення вимірювального засобу, які забезпечать захист цього засобу вимірювання від несанкціонованого втручання в його роботу протягом проведення вимірювання параметрів якості електричної енергії, а ОСР встановлює засіб вимірювання параметрів якості електричної енергії після забезпечення відповідних умов для встановлення даного засобу.

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 обгрунтованою 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 причин 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, затвердженим Постановою НКРЕКП № 375 від 12.06.2018. 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 ЕМ 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.

6. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно комерційної якості надання послуг

У разі надходження звернення/скарги/претензії стосовно комерційної якості надання послуг Товариство розглядає її протягом 30 днів з дня отримання, 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 надходження звернення/скарги/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. 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.

7. Розгляд звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу

У разі надходження звернення щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання Товариством показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні Товариство розглядає його протягом 30 днів з дня отримання.

У разі необхідності Товариство може не пізніше 2 робочих днів після отримання звернення щодо відшкодування збитків уточнити у споживача необхідну інформацію, для розгляду звернення, зокрема щодо:

- точки розподілу, недотримання показників якості електропостачання в якій призвело до збитків споживача;
- орієнтовної дати та часу виникнення порушення, яке призвело до збитків споживача;
- переліку майна споживача, яке було пошкоджене або знищене внаслідок недотримання показників якості електропостачання;
- суми відшкодування збитків, що визначається відповідно до вартості заміни пошкодженого майна з урахуванням його зносу або вартості ремонту пошкодженого майна та інших витрат, понесених споживачем;
- підтвердження розміру збитків (квитанції, чеки тощо);
- у разі відсутності даних щодо технологічних порушень у розподільних мережах у зазначений споживачем період – документів, що підтверджують пошкодження майна внаслідок перепаду напруги.

Збитки, що виникли внаслідок недотримання показників якості електропостачання, не відшкодовуються, якщо Товариство доведе, що вони викликані форс-мажорними обставинами або виникли не з його вини, а з вини споживача, в електричних мережах споживача, через недотримання вимог експлуатації електроприладів, порушення споживачем вимог Кодексу системи розподілу.

У разі незгоди з результатами розгляду звернення щодо відшкодування збитків споживач може оскаржити рішення в суді.

8. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з причин, які не відображені в пп. 5-7 Процедури 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. У разі отримання Товариством звернення/скарги/претензії споживача з питань, що належать до компетенції електропостачальника, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію відповідному електропостачальнику протягом 2 робочих днів.

Звернення/скарга/претензія споживача, отримані через електропостачальника, або орган державної/місцевої влади, розглядаються Товариством у порядку визначеному пунктами 5-7 – даної процедури

9. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово). Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані під час особистого прийому в посадових осіб Товариства.

Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства, або відповідних філій.

Для прискорення розгляду, звернення/скарги/претензії необхідно направляти у відповідну філію Товариства за місцем розташування електроустановок споживача. До складу Товариства входить 28 філій, які обслуговують відповідні системи розподілу електричної енергії:

№ п/п	Назва філії	Зона обслуговування	Адреси філії
1	Великокохнівська філія	Кременчуцький район	39628, м. Кременчук, проспект Полтавський, 277
2	Гадяцька філія	Гадяцький район	37300, м. Гадяч, вул. Першотравнева, 59
3	Глобинська філія	Глобинський район	39000, м. Глобине, вул. Володимирівська, 205
4	Гребінківська філія	Гребінківський район	37400, м. Гребінка, вул. Локомотивна, 32
5	Диканська філія	Диканський район	38500, м. Диканька, вул. Пушкіна, 41
6	Зіньківська філія	Зіньківський район	38100, м. Зіньків, вул. Паркова, 142
7	Карлівська філія	Карлівський район	39500, м. Карлівка, вул. Радичева, 16
8	Кобеляцька філія	Кобеляцький район	39200, м. Кобеляки, вул. Дружби, 4
9	Козельщинська філія	Козельщинський район	39100, смт, Козельщина, вул. Енергетиків, 3

10	Комсомольська філія	м. Комсомольск	39800, м. Горішні Плавні, вул. Портова, 25
11	Котелевська філія	Котелевський район	38600, смт, Котельва, вул. Козацька, 67
12	Красногорівська філія	Великобагачанський район	38341, с. Красногорівка, вул. Гоголя, 1/3
13	Кременчуцька філія	м. Кременчук	39601, м. Кременчук, проспект Свободи, 8
14	Лохвицька філія	Лохвицький район	37200, м. Лохвиця, вул. Сенчанська, 4
15	Лубенська філія	Лубенський район	37500, м. Лубни, вул. Братська, 1
16	Машівська філія	Машівський район	39400, смт, Машівка, вул. Незалежності, 138
17	Миргородська філія	Миргородський район	37600, м. Миргород, вул. Котляревського, 59
18	Новосанжарська філія	Новосанжарський район	39300, смт, Нові Санжари, вул. Чкалова, 11
19	Оржицька філія	Оржицький район	37700, смт, Оржиця, вул. Онбиша, 17
20	Пирятинська філія	Пирятинський район	37000, м. Пирятин, вул. Соборна, 40
21	Полтавська філія міських електромереж	м. Полтава	36007, м. Полтава, вул. Маршала Бірюзова, 47-А
22	Полтавська філія районних електромереж	Полтавський район	38750, м. с. Щербані вул. Енергетиків, 17
23	Решетилівська філія	Решетилівський район	38400, м. Решетилівка, пров. Покровська, 75
24	Семенівська філія	Семенівський район	38200, смт, Семенівка, вул. Пушкіна, 111
25	Хорольська філія	Хорольський район	37800, м. Хорол, вул. Лагодинська, 90/2
26	Чорнухинська філія	Чорнухинський район	37100, смт, Чорнухи, вул. Мележика, 3
27	Чутівська філія	Чутівський район	38800, смт, Чутове, вул. Короленко, 14
28	Шишацька філія	Шишацький район	38000, смт, Шишаки, вул. Будівельників, 8

Крім того відповідно до функцій мобільного додатку «Енергетика Онлайн» для споживачів передбачається можливість подавати скарги до компаній – постачальників послуг за неякісно надані послуги у сферах електропостачання. Такі скарги споживачів та заяви на компенсацію за неякісно надані послуги у сферах електропостачання надходитимуть в електронній формі на офіційні електронні адреси ліцензіата з електронної адреси: energy.online.app@gmail.com, ім'я відправника: Energy Online App.

10. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством, згідно з порядком реєстрації звернень, як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (на особистому прийомі у керівників) – у день його (її) отримання;

- у робочий день отримання звернення/скарги/претензії – якщо відповідне звернення/скарга/претензія подано у письмовій або в електронній формі та отримане учасником роздрібного ринку за 2 години до завершення робочого дня. Якщо звернення/скарга/претензія отримані менше ніж за 2 години до закінчення – не пізніше наступного робочого дня. Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян», письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких закінчились згідно зі статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про відсутність підстав для розгляду таких звернень приймає керівник Товариства, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

Представник Товариства, який здійснює реєстрацію звернення/скарги/претензії, зобов'язаний, за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номеру зверненню шляхом усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка споживача.

Директор технічний

Козань А.Б.

Директор комерційний

Ліхман О.О.

Перший заступник директора
з правової роботи

Остроушко О.Л.

Додаток 1 до Процедури розгляду
звернень/скарг/претензій користувачів
ПАТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»

Начальнику _____ філії

Адреса філії _____

(вибрати необхідне: звернення/скарга/претензія)

ЗМІСТ звернення/скарги/претензії з відповідними підтверджуючими документами

Повна адреса розташування електроустановок споживача _____

Телефон _____

Номер договору з розподілу електричної енергії _____ Дата укладання _____

При зверненні фізичної особи:

_____ ,
підпис ПІБ (повністю)

або при зверненні юридичної особи:

Назва підприємства/посада керівника _____
підпис

ПІБ керівника
Додаток 2 до Процедури розгляду
звернень/скарг/претензій користувачів
ПАТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»

Керівнику ПАТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»

(вибрати необхідне: звернення/скарга/претензія)

ЗМІСТ звернення/скарги/претензії з відповідними підтверджуючими документами

Повна адреса розташування електроустановок споживача _____

Телефон _____

Номер договору з розподілу електричної енергії _____ Дата укладання _____

При зверненні фізичної особи:

_____ ,
підпис ПІБ (повністю)

або при зверненні юридичної особи:

Назва підприємства/посада керівника _____
підпис ПІБ керівника

Додаток 3 до Процедури розгляду
звернень/скарг/претензій користувачів
ПАТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»

Керівнику ПАТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»

36000, м. Полтава, вул. Старий Поділ, 5

Звернення

ЗМІСТ звернення

До звернення в обов'язковому порядку надати підтверджуючі документи які зазначені в п 13.3.2 Кодексу системи розподілу

Повна адреса розташування електроустановок споживача _____

Телефон _____

Номер договору з розподілу електричної енергії _____ Дата укладання _____

При зверненні фізичної особи:

_____ ,
підпис ПІБ (повністю)

або при зверненні юридичної особи:

Назва підприємства/посада керівника _____
підпис ПІБ керівника