

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»

Затверджено наказом № _____

від « _____ » _____ 2021 р.

**ІНСТРУКЦІЯ
ПРО ПОРЯДОК ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ**

м. Полтава 2021 р.

ЗМІСТ

1. Призначення документу	3
2. Мета документу.....	3
3. Визначення термінів	3
4. Загальні положення	3
5. Загальні принципи роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів.....	4
6. Способи подання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства	4
7. Реєстрація звернень/скарг/претензій.....	5

1. Призначення документу:

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (далі - Інструкція) визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до АТ «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО» (далі - Товариство).

2. Мета документу:

Інструкція регламентує роботу фахівців Товариства зі зверненнями/скаргами/претензіями, а саме:

- Ознайомлення споживачів із можливими засобами комунікацій із Товариством;
- Ознайомлення споживачів із порядком прийому та реєстрації звернень/скарг/претензій;
- Встановлення єдиних вимог до процесу подання та реєстрації звернень/скарг/претензій у Товаристві із урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії.

3. Визначення термінів

Споживач електричної енергії - фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, або юридична особа, що купує електричну енергію для власного споживання;

Звернення - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу/постачання електричної енергії та пов'язаних з розподілом/постачанням електричної енергії послуг;

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 споживача;

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/або розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень.

4. Загальні положення

Інструкція - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів. Вимоги інструкції поширюються на персонал всіх структурних підрозділів Товариства, які задіяні у роботі з розгляду звернень/скарг/претензій споживачів.

У роботі зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів 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»;
- Законом України «Про доступ до публічної інформації»;
- 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.

5. Загальні принципи роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів

- Фіксація та реєстрація всіх звернень/скарг/претензій споживачів у єдиному інформаційному середовищі.
- Оперативність розгляду та надання відповіді споживачу у встановлені законодавством терміни.
- Якість та об'єктивність – відповідь на звернення/скаргу/претензію споживача має бути вичерпною, не допускати подвійного тлумачення та містити інформацію, яка не суперечить вимогам чинного законодавства.

6. Способи подання 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 подані шляхом надсилання листів за допомогою засобів поштового з'язку на адресу Товариства або його філій, контакти яких оприлюднено на офіційному веб-сайті Товариства. Для зручності споживачів, на прохідній Товариства (головний офіс) розташована скринька для поштової кореспонденції.

Електронні звернення подаються шляхом:

- надсилання звернення на електронну адресу Товариства (kanc04@poe.pl.ua).
- надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Товариства (<https://www.poe.pl.ua/about/callcenter/>).
- надсилання повідомлень на офіційну сторінку Товариства в соціальній мережі Facebook.
- за допомогою мобільного додатку «Енергетика онлайн».

Повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем за номерами телефонів Кол-центру Товариства:

- **(0532) 510-910** (згідно з діючими тарифами міського та міжміського зв'язку);
- **0800-305-035** – безкоштовно на території України;
- **050-305-99-10** – безкоштовно в мережі Vodafone;
- **097-202-02-07** – безкоштовно в мережі Київстар;
- **093-170-25-33** – безкоштовно в мережі Lifecell;

7. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Усі звернення/скарги/претензії реєструються фахівцями Товариства, 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 формі та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення 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 закінчилися згідно зі статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

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.

Директор технічний

Сергій ГУДЗЬ

Директор комерційний

Дмитро МАРКІДОВ

Директора з правової роботи

Олег ОСТРОУШКО

Візи:

Заступник директора
технічного з надійності та
якості розподілу електроенергії

Михайло БІЛАС

Начальник СНтаПР

Ігор БАБЕНКО

Начальник ВТС

Віталій ПРОКОПЕНКО

Начальник СРМ

Катерина ШОСТАК

Начальник ВПТУ

Віра АРТЮХ

Завідувач канцелярії

Валентина РАКЕЦЬКА

Начальник СЗО

Євгеній СЕНЬ

Начальник ВФКВ

Сергій ТРОЦЬКИЙ

Начальник ГОСП

Олег ОЛІЙНИК