

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ПОЛТАВАОБЛЕНЕРГО»

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

м. Полтава 2022 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 до 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 зв'язку на адресу головного офісу, об'єднаних філій або дільниць, контакти яких оприлюднені на офіційному веб-сайті Товариства. Для зручності споживачів, на прохідній Товариства (головний офіс) та об'єднаних філій розташована скринька для поштової кореспонденції.

Електронні звернення подаються шляхом:

- надсилання звернення на електронну адресу Товариства (kans04@roe.pl.ua);
- надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Товариства (<https://www.roe.pl.ua/about/callcenter/>);
- надсилання повідомлень на офіційну сторінку Товариства в соціальній мережі Facebook;
- за допомогою мобільного додатку «Енергетика онлайн».

Про загрозу з електробезпеки споживач може повідомити 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 подане 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.