



Затверджено:

Наказом
ПрАТ «Рівнеобленерго»
« 07 » липня 2022 р. № 294.

ПОРЯДОК

розгляду звернень/скарг/претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з
розподілу електричної енергії

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 2 з 17

ЗМІСТ

1.	Мета.....	3
2.	Визначення.....	3
3	Загальні положення.....	4
4	Вимоги до оформлення та подання звернень, скарг, та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії.....	5
5	Реєстрація звернень, скарг та пропозицій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії.....	6
6	Порядок розгляду звернень/скарг/претензій громадян або споживачів.....	7
6.1.	Принципи розгляду звернень /скарг/претензій громадян, споживачів.....	8
7	Порядок розгляду письмових звернень та скарг.....	9
7.1.	Порядок розгляду письмових звернень та скарг споживачів, що надійшли до центральної канцелярії Товариства.....	9
7.2	Порядок розгляду письмових звернень та скарг споживачів, що надійшли до дільниць та відділень Товариства.....	11
8	Порядок розгляду звернень, скарг, претензій що стосуються якості електроенергії.....	12
9	Порядок розгляду звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу.....	13
10	Особливості розгляду звернень, скарг щодо надання послуг з розподілу електричної енергії.....	13

Додаток № 1. Класифікація звернень клієнтів

Додаток № 2. Терміни надання відповідей

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 3 з 17

1. Мета

Дана Процедура розроблена з метою врегулювання процесу подання та розгляду звернень, скарг та претензій стосовно послуг з розподілу електричної енергії в ПрАТ «Рівнеобленерго» (далі по тексту - Товариство), з метою забезпечення та створення умов для реалізації споживачами прав та законних інтересів (згідно Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про ринок електричної енергії», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 312 зі змінами та доповненнями, Кодексу системи розподілу, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 309 зі змінами та доповненнями, Кодексу комерційного обліку, зі змінами та доповненнями, а також згідно з рекомендаціями з питань додержання конституційного права людини і громадянина на доступ до інформації розробленими Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини <https://ombudsman.gov.ua/ua/all-news/pr/rekomendacz%D1%96%D1%97-z-pitan-doderzhannya-konstitucz%D1%96jnogo-prava-lyudini-%D1%96-dostup-do-%D1%96nformacz%D1%96%D1%97/>

Та з метою організації, оптимізації та покращення процесу розгляду звернень; встановлення в Товаристві єдиного підходу до розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії, встановлення чіткої взаємодії між дирекціями та регіональними управліннями Товариства у відповідності до вимог чинного законодавства.

2. Визначення

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

- **Споживач (клієнт)** – фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, або юридична особа, що купує електричну енергію для власних потреб.

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

- **Скарга** - виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо надання послуг з розподілу електричної енергії 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 споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, у тому числі щодо якості послуг з розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих оператором системи розподілу внаслідок таких порушень.

Звернення та скарги поділяються на:

1. За суб'єктом подання:

- індивідуальне;
- колективне;
- анонімне.

2. За формою надходження:

- поштою (поштовим зв'язком, електронним зв'язком) ;
- наочно;
- на особистому прийомі;
- через уповноважену особу;

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 4 з 17

- через органи влади;
- через засоби масової інформації;
- від інших органів, установ, організацій.

3. За ознакою надходження:

- первинне;
- повторне;
- дублетне;
- неодноразове;
- масове.

Повторне звернення/скарга – це звернення/скарга, якщо питання у першому не вирішено по суті.

Дублетне звернення/скарга – звернення/скарга одного і того ж клієнта з одного і того ж питання, що надіслане різним адресатам і надійшло на розгляд до однієї й тієї ж організації.

Неодноразове звернення/скарга - звернення/скарга клієнта, що надходить до органу влади з одного й того ж питання і надсилається клієнтом до Товариства за короткий проміжок часу, а на попереднє звернення/скаргу/претензію відповідь ще не надано або/чи надано обґрунтовану відповідь, проте автор з будь-яких причин продовжує надсилати звернення/скаргу/претензію з таким самим змістом.

Масове звернення/скарга – це звернення/скарга, що надходить до Товариства у великих кількостях від різних споживачів з однаковим змістом чи суттю питання.

4. За результатами розгляду:

- вирішено позитивно;
- відмовлено у задоволенні;
- дано роз'яснення;
- звернення, що повернуто авторові;
- звернення, що пересилається за належністю;
- звернення, що не підлягає розгляду.

Вирішено позитивно – якщо порушене у зверненні питання вирішене.

Відмовлено у задоволенні – за наслідками розгляду звернення порушене питання вирішено негативно (відхилено, відмовлено, необґрунтовано).

Дано роз'яснення – належать звернення, в яких споживачі просять надати роз'яснення.

3. Загальні положення

Процедура розроблена з врахуванням норм Закону України «Про звернення громадян» №393/96-ВР від 02.10.1996 р.(зі змінами та доповненнями), Закону України «Про ринок електричної енергії» № 2019-VIII від 13.04.2017 р., Закону України «Про захист прав споживачів» № 1023-XII від 12.05.1991(зі змінами та доповненнями), Закон України «Про захист персональних даних» № 4452-VI від 23.02.2012, ВВР, 2012 р.(зі змінами та доповненнями) Закону України «Про доступ до публічної інформації» 2939-VI від 13.01.2011р.(зі змінами та доповненнями), Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 зі змінами та доповненнями, Кодексу системи розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 309 зі змінами та доповненнями, постанови КМУ «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 5 з 17

громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» від 14.04.1997 № 348 (зі змінами та доповненнями).

Відхилення від чинного законодавства України, нормативних документів чи вимог Процедури не допускаються, окрім випадків внесення відповідних змін до чинного законодавства України. У випадку, якщо норми цього Порядку не відповідатимуть нормам діючого законодавства України, застосовуються норми діючого законодавства України.

Дія цієї Процедури не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним, процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України «Про судоустрій і статус суддів» та «Про доступ до судових рішень», Кодексом адміністративного судочинства України, «Про виконавче провадження».

4. Вимоги до оформлення та подання звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії

Звернення, скарги та претензії щодо надання послуг з розподілу електричної енергії можуть подаватись наступним чином:

- усно: за допомогою телефону або викладається клієнтом на особистому прийомі керівних осіб Товариства та/або керівних осіб РЕМ дирекцій та реєструється в установленому порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду клієнт повідомляється письмово, або усно за вибором клієнта;
- письмово: за допомогою поштового зв'язку або передається клієнтом до Товариства особисто чи через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення/скарга/претензія може бути надіслане з використанням мережі засобів електронного зв'язку, а також з використанням мобільного додатку «Енергетика онлайн».

Письмове звернення без зазначення особи, що звертається, адреси, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

При пред'явленні споживачем претензії, враховуються вимоги чинного законодавства, в тому числі щодо змісту, порядку пред'явлення, строку розгляду, документів, що долучаються до претензії, тощо.

У разі отримання звернення (скарги/претензії) клієнта з питань, що не належать до компетенції оператора системи розподілу, таке звернення/скарга надсилається за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом **5 робочих днів**, про що в цей же строк повідомляється клієнт.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність споживача (клієнта), незнання мови звернення.

Споживач (клієнт) може подати звернення/скаргу/претензію особисто або через уповноважену на це іншу особу. Звернення/скарга/претензія в інтересах заявника за його

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 6 з 17

уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

Звернення/ скарга/претензія в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

До звернення/скарги щодо надання послуг з розподілу електричної енергії клієнт 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, які після його (її) розгляду повертаються споживачу (клієнту).

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, таке звернення у строк не більше **5 робочих днів** повертається споживачу (клієнту) з відповідним роз'ясненням.

У разі ненадання клієнтом необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі, Товариство має надати клієнту роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем (клієнтом) додаткової інформації не є підставою для відмови Товариством у розгляді звернення/скарги споживача (клієнта).

5. Реєстрація звернень, скарг та пропозицій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії

Товариство, отримавши від споживача (клієнта) звернення, скаргу чи претензію щодо надання послуг з розподілу електричної енергії здійснює його реєстрацію в окремому єдиному реєстрі із зазначенням наступних даних:

- 1) дата отримання звернення/скарги/претензії;
- 2) реєстраційний номер;
- 3) спосіб, у який подано звернення/скаргу/претензію;
- 4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані клієнта, що подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення/скаргу/ претензію);
- 5) адреса клієнта або точки розподілу електричної енергії ;
- 6) тематика звернення/скарги/ претензії;
- 7) короткий опис змісту звернення/скарги/ претензії;
- 8) короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/пропозицію або повідомлення про отримання звернення/скарги/пропозицію;
- 9) механізм розгляду звернення/скарги/пропозиції;
- 10) результат розгляду звернення/скарги/ пропозиції;
- 11) засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

Усі звернення/скарги/пропозиції реєструються Товариством, як отримані:

1) якщо відповідне звернення/скарга подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі Товариства) - у день його (її) отримання;

2) у робочий день отримання звернення/скарги/ пропозиції - якщо відповідне звернення/скарга/ пропозиція подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане Товариством за 1 годину до завершення робочого дня.

У разі повторного звернення/скарги/пропозиції споживача (клієнта) з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та яке зафіксовано як вирішене, здійснюється:

1) реєстрація звернення/скарги/пропозиції у реєстрі як окремого звернення/скарги/ пропозиції, з позначенням його як такого, що є повторним та потребує негайного вирішення;

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 7 з 17

2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/пропозиції повідомлення споживача про початок його (її) повторного розгляду із зазначенням строків його (її) вирішення.

База даних звернень/скарг/пропозицій клієнтів зберігаються протягом 5 років.

6. Порядок розгляду звернень/скарг/претензій споживачів (клієнтів).

Подання та розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Споживачі (клієнти) України мають право звернутися до Товариства із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються його діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

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 від одного і того ж споживача (клієнта) з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Однак, врахувати *{Положення частини другої статті 8, за яким не розглядаються "звернення осіб, визнаних судом недієздатними", визнано таким, що не відповідає Конституції України (є неконституційним) згідно з Рішенням Конституційного Суду № 8-р/2018 від 11.10.2018}*.

Споживач (клієнт) може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Скарга в інтересах споживача (клієнта) за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

До скарги додаються наявні у споживача (клієнта) рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після їх розгляду повертаються споживачу (клієнту).

Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення споживача (клієнта) з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини (наприклад, форс-мажор) термін розгляду, може бути поновлений.

Рішення Товариства, в разі незгоди з ним споживача (клієнта), може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

Звернення/скарги/претензії розглядаються і вирішуються у терміни, які визначені додатком № 2 до цього Порядку.

Розгляд звернень громадян здійснюється безоплатно.

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 8 з 17

6.1 Принципи розгляду звернень /скарг/претензій споживачів (клієнтів)

Розгляд звернень /скарг/претензій споживачів (клієнтів) має ґрунтуватися та керуватися наступними принципами:

- суворого дотримання законодавства України;
- конфіденційності;
- неупередженості;
- справедливості;
- об'єктивності;
- доступності;
- недопущення дискримінації;
- повного та всебічного вивчення.

Керуючись Законом України «Про захист персональних даних», який регулює правові відносини, пов'язані із захистом і обробкою персональних даних, забезпечувати конфіденційність, захист основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних.

Дотримуватися нерозголошення:

- третім особам (фізичним особам, установам, організаціям, які не мають відношення до вирішення звернення/скарг/претензій та не здійснювали запитів в межах своєї компетенції до Товариства;

- по суті, змісту звернення/скарг/претензій, прийнятих рішень щодо врегулювання порушених питань, задоволення чи відмови;

- одержаних із звернень відомостей про особисте життя споживачів (клієнтів) без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це обмежує права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання споживача (клієнта), висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

При розгляді звернень /скарг/претензій споживачів (клієнтів) забезпечувати максимальне об'єктивне, повне, вчасне та всебічне вивчення суті порушеного питання із залученням відповідальних структурних підрозділів Товариства для вирішення і позитивного врегулювання порушених питань.

Упереджене ставлення до звернення споживача, яке може виникнути в зв'язку з особистими міркуваннями, політичними, расовими, релігійними переконаннями відповідно до наведеної, представленної інформації у самому зверненні/скарзі/претензії споживачів (клієнтів) щодо їх політичних поглядів, партійної належності, статі, віку, віросповідання, національності не допускається.

Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входять до повноважень Товариства, воно **протягом п'яти робочих днів** пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 9 з 17

7. Порядок розгляду письмових звернень та скарг споживачів (клієнтів).

Звернення та скарги споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії, що надходять до Товариства, приймаються та реєструються в єдиному реєстрі журналу звернень.

7.1. Порядок розгляду письмових звернень та скарг споживачів (клієнтів), що надійшли до центральної канцелярії Товариства

Якщо звернення/скарга/претензія надійшло до центральної канцелярії Товариства реєстрація даної скарги здійснюється в програмі електронного документообігу Optima.

Після реєстрації у встановленому порядку, звернення/скарга передається на розгляд посадовій особі Товариства, якій адресоване звернення/скарга/претензія. Якщо в зверненні не зазначено посадову особу, якій адресується звернення, таке звернення передається на розгляд посадовій особі, до кола обов'язків якої віднесено питання, стосовно якого звернувся споживач (клієнт), або керівнику Товариства.

Керівник структурного підрозділу Товариства або керівник Товариства, ознайомившись із зверненням/скаргою, шляхом накладення резолюції скеровує звернення виконавцеві для розгляду по суті та підготовки відповіді. Якщо звернення стосується діяльності декількох дирекцій та департаментів Товариства, то в резолюції може бути зазначено декілька виконавців. При цьому основним виконавцем, який координує розгляд звернення, вважається особа, прізвище якої зазначено першим у списку виконавців. Керівник дирекції/департаменту проводить аналіз та визначення особи відповідальної за розгляд звернення **протягом одного дня** з моменту отримання. Також, є можливість паралельного початку розгляду звернень фахівцями ІКЦ разом з дирекцією/департаментом/відділом, у компетенцію якого входить звернення.

Звернення, які стосуються комерційних питань або ж питань щодо технічного стану електромереж розглядаються фахівцями Інформаційно-консультаційного центру департаменту з обслуговування клієнтів (надалі-ІКЦ). Фахівці ІКЦ несуть відповідальність за забезпечення розгляду звернень споживачів (клієнтів), ведуть облік та здійснюють реєстрацію звернень споживачів в електронному журналі «Реєстрації письмових звернень/скарг споживачів» та електронному реєстрі форми звітності №12-НКРЕКП-розподіл.

Після отримання звернення/скарги/претензії **комерційного та технічного напрямку**, фахівці ІКЦ здійснюють запит електронною поштою на адреси відповідальних осіб та/або визначених резолюцією керівника Товариства, або ж керівника відповідного відділу та/або департаменту відповідного напрямку (див. додаток № 1). Відповідальні особи відділів департаментів комерційної або технічної дирекції направляють електронною поштою фахівцям ІКЦ максимально розгорнуту інформацію у терміни, які зазначені у додатку № 2. Якщо звернення стосується технічного напрямку ця інформація, як правило, повинна містити: причини явища, які описані у зверненні, перелік запланованих робіт (якщо у цьому виникає необхідність), терміни виконання робіт (у межах чинного законодавства).

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 10 з 17

У свою чергу, відповідальні особи (виконавці), забезпечують розгляд звернення/скарги/претензії по суті, здійснюють необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення звернення/скарги/претензії, забезпечують збір, підготовку інформації необхідну для формування відповіді у терміни, які не перевищують строків, визначених у додатку № 2 до цього Порядку. Фахівці ІКЦ готують відповідь у терміни, що не перевищують встановлених строків розгляду звернення/скарги/претензії (додаток № 2).

Після отримання необхідної уточненої інформації та/або матеріалів від заявника та відповідно інформації, узгодження або неузгодження можливого прохання споживача (клієнта) та/або матеріалів від відповідних дирекцій/департаментів/відділів Товариства, фахівці ІКЦ готують мотивовану, аргументовану відповідь у терміни, що не перевищують встановлених законодавством строків розгляду звернень/скарг. У відповіді обов'язково повинна міститися інформація:

- про отримувача відповіді прізвище, ім'я, по батькові, адреса отримання відповіді;
- про виконавця: прізвище працівника, що фактично підготував відповідь на звернення/скаргу, номер контактного телефону, керуючись інформацією, матеріалами, документами представленими відповідальними департаментами та відділами Товариства;
- вказуватися суть порушеного питання у зверненні /скарзі/претензії;
- результат вирішення/не вирішення питання, можливі терміни.

Сформована відповідь електронною поштою направляється для узгодження начальнику відповідного департаменту та/або відповідного за напрямком звернення відділу (додаток №1) та при необхідності начальнику департаменту з правової роботи та корпоративних відносин для отримання правової оцінки. Після узгодження, відповідь направляється на підпис керівнику дирекції, який отримав звернення або керівнику Товариства. Після підписання відповіді, документ передається в канцелярію Товариства для реєстрації та відправлення заявнику. Також, за необхідністю, відповідь направляється до всіх причетних осіб Товариства. Фахівці ІКЦ закривають такі звернення у мережових журналах, де ці звернення були зареєстровані.

У разі необхідності, із відповіддю заявнику надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення/скарги.

Після відправки відповіді заявнику фахівці ІКЦ забезпечують закриття звернення в електронному журналі «Реєстрації письмових звернень/скарг споживачів» та електронному реєстрі форми звітності №12-НКРЕКП-розподіл.

Аналогічним чином, розглядаються звернення/скарги споживачів, заявників, подані на особистому прийомі у керівництва Товариства, отримані через електронну пошту, через мобільний додаток «Енергетика онлайн».

Всі звернення та копії відповідей на них зберігаються в Товаристві.

У разі, якщо за результатами розгляду звернення/скарги/претензії/ заявника та наданих до нього матеріалів з'ясовується, що таке звернення/скарга/претензія є обґрунтованими та містить ознаки порушення Товариством законодавства, у тому числі нормативно-правових та ліцензійних умов, розпорядчих актів Регулятора, відповідальний відділ інформує про виявлені факти керівника та /або заступників керівників за напрямком діяльності для проведення позапланової перевірки департаменту/відділу та подальшого його розгляду. У разі якщо за результатами розгляду звернення/скарги/претензії та наданих до нього матеріалів з'ясовується, що таке звернення/скарга/претензія не містить ознак порушення Товариством законодавства, у тому числі нормативно-правових та розпорядчих актів Регулятора, відповідальний відділ готує

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 11 з 17

роз'яснення, які надаються заявнику, споживачу у встановлені чинним законодавством України строки. Детальний алгоритм розгляду звернень розміщений у додатку № 1 до цього Порядку.

7.2 Порядок розгляду письмових звернень та скарг споживачів (клієнтів), заявників що надійшли до дільниць, відділень Товариства

Якщо звернення/скарга/претензія надійшло/надійшла до дільниці, відділення Товариства, то реєстрація таких звернень здійснюється у цих дільницях, відділеннях з перевіркою наявності усіх необхідних даних у зверненні, супутніх документів до звернення відповідальним фахівцем дільниці, відділення за веденням документації або на кого покладені такі повноваження.

Після реєстрації у встановленому порядку, звернення/скарга передається на розгляд керівнику дільниці, відділення, до якого адресоване звернення/скарга/претензія та направляється електронною поштою фахівцем ІКЦ як **комерційного так і технічного напрямку**. Відповідальний фахівець дільниці, відділення з розгляду звернень та скарг несе відповідальність за забезпечення розгляду скарг споживачів, заявників, веде облік, слідкує та здійснює реєстрацію звернень споживачів, заявників в електронному журналі «Реєстрації письмових звернень/скарг споживачів» та електронному реєстрі форми звітності №12-НКРЕКП-розподіл, в паперовому журналі №11.

Відповідальна особа направляє це вже зареєстроване звернення своєму керівнику фахівцем ІКЦ, а також інформацію та матеріали для формування відповіді. Отримані інформація, та/або копії матеріалів, копії документів від споживача, мають додаватися до звернення/скарги/претензії.

Після цього, фахівці ІКЦ всі отримані документи електронною поштою направляють у відповідний департамент/відділ для отримання необхідної уточненої інформації та/або матеріалів (у разі необхідності), а також для прийняття рішення узгодження або неузгодження можливого прохання споживача (клієнта), у разі необхідності. При цьому, в електронній пошті у копію додаються керівники відповідних відділень та/або дільниць. Відповідальні особи відділів департаментів комерційної або технічної дирекції направляють електронною поштою фахівцем ІКЦ максимально розгорнуту інформацію у терміни, які зазначені у додатку № 2. Якщо звернення стосується технічного напрямку ця інформація, як правило, повинна містити: причини явища, які описані у зверненні, перелік запланованих робіт (якщо у цьому виникає необхідність), терміни та/або дати виконання робіт (у межах чинного законодавства).

На її підставі фахівці ІКЦ готують мотивовану, аргументовану відповідь як комерційного так і технічного напрямку у терміни, що не перевищують встановлених законодавством строків розгляду звернень/скарг. Сформована відповідь електронною поштою направляється для узгодження начальнику відповідного департаменту та/або відповідного відділу за напрямком. Після узгодження, сформована відповідь електронною поштою направляється на підпис керівнику дільниці, відділення, де звернення було зареєстроване.

В разі необхідності, проект відповіді разом з копією звернення та іншими документами направляється на узгодження начальнику департаменту з правової роботи та корпоративних відносин для отримання правової оцінки.

Відповідальна особа дільниці, відділення віддає проект відповіді на підпис керівнику. Скан-копія підписаного та зареєстрованого екземпляру відповіді направляється до ІКЦ та до всіх причетних осіб Товариства до відома та/або для виконання.

Разом із відповіддю споживачу (клієнту) надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 12 з 17

органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення/скарги.

Після відправки відповіді споживачу відповідальна особа дільниці, відділення забезпечує закриття звернення в електронному журналі «Реєстрації письмових звернень/скарг споживачів» та електронному реєстрі форми звітності №12-НКРЕКП-розподіл.

Аналогічним чином розглядаються звернення/скарги споживачів, подані на особистому прийомі у керівництва Товариства, отримані через електронну пошту, через мобільний додаток «Енергетика онлайн».

Всі оригінали звернень, оригінали і копії відповідей на них зберігаються в Товаристві. База даних щодо звернення/скарги/претензії незалежно від форми отримання та механізму розгляду, яка внесена в єдину базу даних, має зберігатися у Товаристві протягом трьох років.

8. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій що стосуються якості електропостачання.

У разі надходження претензії/скарги споживача щодо якості електричної енергії Товариство розглядає її протягом 15 календарних днів з дня отримання претензії/скарги, а у разі проведення вимірювань показників якості електричної енергії в точці розподілу (передачі) електричної енергії - протягом 30 календарних днів, а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії згідно скарги (звернення) претензії від групи споживачів (колективної скарги) – протягом календарних 45 днів. Докладно зазначено у додатку №1 (види звернень та відповідальний відділ), № 2 (терміни надання відповідей на звернення згідно їх класифікації).

Після усунення причин недотримання показників якості електричної енергії фахівець відповідної дільниці Товариства готує відповідь та повідомляє споживача про виконані роботи. Докладно процедура розгляду звернень споживачів щодо якості електричної енергії зазначена у нормативних документах Товариства.

У разі незгоди з результатами розгляду таких скарг/звернень/претензій щодо показників якості електричної енергії споживач може звернутися до Регулятора або енергетичного омбудсмена.

Розгляд претензій та скарг споживачів щодо показників якості електричної енергії, вимірювання показників якості електричної енергії, претензій щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання Товариством показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, здійснюється відповідно до вимог Кодексу систем розподілу та/або правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених Регулятором.

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 13 з 17

9. Порядок розгляду звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу

Товариство розглядає звернення споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання показників якості електропостачання протягом 30 календарних днів з дня отримання звернення.

Товариство може не пізніше 2 робочих днів з дати отримання звернення щодо відшкодування збитків уточнити у споживача інформацію, необхідну 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, та підтвердження права власності на таке майно;

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 мереж у зазначений споживачем період- документів, що підтверджують пошкодження майна внаслідок перепаду напруги.

У разі незгоди з результатами розгляду звернення щодо відшкодування збитків, споживач може звернутися з позовом до суду. Детальна процедура стосовно розгляду звернень споживачів щодо відшкодування збитків, регулюється Кодексом системи розподілу.

10. Особливості розгляду звернень, скарг щодо надання послуг з розподілу електричної енергії

Звернення/скарга може бути залишена без розгляду і вирішення у разі якщо:

- воно не містить даних про прізвище та місце проживання автора або з якого не можливо встановити авторство (анонімне звернення);
- якщо порушено строк його подання;
- у зверненні/скарзі не викладено суті порушеного питання або воно не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, чи його зміст позбавлений будь-якого логічного завершення;
- звернення/скарга подано в інтересах іншої особи без оформленого у встановленому законом порядку доручення;
- відсутні договірні відносини з надання послуг з розподілу електричної енергії, зазначеної в зверненні, крім звернень щодо якості електричної енергії;
- прийнято рішення про припинення розгляду. Таке звернення за можливості повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

Припинення розгляду звернення/скарги споживача можливо у випадках якщо:

- у повторному зверненні/ скарзі від особи відсутні нові дані або факти, які потребують додаткової перевірки, а всі викладені доводи раніше перевірені у

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 14 з 17

- повному обсязі та заявникові надано вичерпну відповідь з повідомленням про припинення розгляду і роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення;
- у зверненні є нецензурна лайка, вирази, що ображають честь і гідність інших осіб, а заявник раніше попереджався про те, що при надходженні подібних звернень/скарг/претензій розгляд його може бути припинено.

Розгляд припиняється один раз на підставі мотивованого висновку виконавця, затвердженого керівництвом Товариства.

Розгляд звернення/скарги/претензії припиняється якщо отримано клопотання заявника, заява про залишення його звернення/скарги/претензії без розгляду у зв'язку із врегулюванням спірного питання.

Повідомлення про припинення розгляду за зверненнями/скаргами/претензіями надсилаються заявнику один раз. Розгляд поновлюється, якщо підстави, за яким він припинився, відпали.

Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги протягом одного року з моменту прийняття рішення Регулятору або енергетичному омбудсмену. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу. Рішення органу, який розглядав скаргу, у разі незгоди з ним споживача може бути оскаржено в судовому порядку.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку. А саме звернення/скарги/претензії учасники антитерористичної операції, учасники Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, постраждалим учасникам Революції Гідності, інші особи пільгових категорій (*частина друга статті 15 із змінами, внесеними згідно із Законом про звернення громадян № 2443-VIII від 22.05.2018*).

На обґрунтовану письмову вимогу споживача (клієнта) термін розгляду може бути скорочено від встановленого цим Порядком терміну.

Товариство розглядає звернення споживачів (клієнтів) безоплатно.

Товариство, як учасник роздрібного ринку розглядає звернення/скаргу/претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

Письмове звернення/скарги без зазначення місця проживання, не підписане автором(авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство визнається, анонімним і розгляду не підлягає.

Звернення/скарга, що не відповідає вимогам Порядку, тобто містить недостатню інформацію щодо прізвища, ім'я, по батькові, місця проживання, змісту та суті порушеного питання, не містить підпису заявника та дати повертаються заявникові з відповідними роз'ясненнями протягом 10 календарних днів від дати його надходження.

Якщо звернення/скарга не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно протягом 5 календарних днів повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

Якщо під час розгляду звернення/скарги необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, то строк розгляду такого звернення/скарги призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення/скаргу. Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що

	Порядок розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів (клієнтів) щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	
Редакція № 2	Діє з:	Сторінка 15 з 17

повідомляється споживач, який подав звернення/скаргу. При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення/скарги не може перевищувати 45 календарних днів.

Якщо для вирішення порушених заявником питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень громадян може бути продовжено з попереднім повідомленням про це осіб, які подали звернення, але загальний строк розгляду зазначеного звернення/скарги не може перевищувати 45 календарних днів.

Розгляд звернення/скарги/претензії споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (якщо виставляння таких рахунків передбачено у договорі споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії зі споживачем) у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення/скарги/претензії.

Звернення споживачів щодо перевірки правильності виставлених обсягів за електричну енергію, розглядаються у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення та в разі необхідності перевірки засобів вимірювальної техніки строк розгляду такого звернення продовжується до 20 робочих днів у терміни визначені нормативно-законодавчими документами.

Якщо звернення споживача стосується правильності показів засобу вимірювальної техніки, щодо правильності визначених обсягів розподілу електричної енергії та показів засобу вимірювальної техніки, коригування спожитих обсягів електричної, то такі звернення розглядаються у термін 5 робочих днів, якщо для вирішення не потрібно здійснювати перевірку засобу вимірювальної техніки.

Якщо звернення/скарга/претензія споживача (клієнта) отримана через електропостачальника або орган державної/місцевої влади, воно розглядається відповідно до цього Порядку.

У разі отримання звернення/скарги/претензії споживача з питань, що належать до компетенції електропостачальника, таке звернення/скарга/претензія пересилається відповідному електропостачальнику протягом 2 робочих днів.

