



ПОРЯДОК

Подання та розгляду звернень, скарг та претензій
щодо надання послуг з розподілу електричної енергії

ПОРЯДОК
Подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії
ПрАТ «Рівнеобленерго»

ЗМІСТ

1. Мета	3
2. Визначення	3
3. Загальні положення	3
4. Вимоги до оформлення та подання звернень, скарг, та пропозицій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії.....	4
5. Реєстрація звернень, скарг та пропозицій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	6
6. Порядок розгляду звернень громадян	6
7. Порядок розгляду письмових звернень та скарг споживачів.....	7
8. Порядок розгляду звернень та скарг споживачів щодо якості електричної енергії.....	8
9. Порядок розгляду звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу.....	9
10. Особливості розгляду звернень, скарг щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	9
11. Терміни розгляду звернень та скарг споживачів щодо надання послуг з розподілу електричної енергії	10
12. Порядок пред'явлення претензій та їх розгляд.....	11

ПОРЯДОК
Подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії
ПрАТ «Рівнеобленерго»

1. Мета

Даний Порядок розроблений з метою врегулювання процесу подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії в ПрАТ «Рівнеобленерго» (далі - 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, Кодексу системи розподілу, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 309), з метою встановлення в Товаристві єдиного підходу до розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії у відповідності до вимог чинного законодавства.

2. Визначення

Для досягнення мети цього Порядку терміни та визначення вживаються у такому значенні:

- Споживач – 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.

3. Загальні положення

Порядок розроблений з врахуванням норм Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про ринок електричної енергії» № 2019-VIII від 13.04.2017, Закону України «Про захист прав споживачів» № 1023-XII від 12.05.1991, Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312, Кодексу системи розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 309, постанови КМУ «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями 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 Порядку не допускаються, окрім випадків внесення відповідних змін до чинного законодавства України. У випадку, якщо норми цього Порядку не відповідають нормам діючого законодавства України, застосовуються норми діючого законодавства.

ПОРЯДОК

Подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії
ПрАТ «Рівнеобленерго»

Дія цього Порядку 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 пропозицій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії

Звернення, скарги та пропозиції щодо надання послуг з розподілу електричної енергії можуть подаватися наступним чином:

- усно: за допомогою телефону або викладається споживачем на особистому прийомі керівних осіб Товариства 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 споживач повідомляється письмово, або усно за вибором споживача;

- письмово: за допомогою поштового зв'язку або передається споживачем до Товариства особисто чи через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення/скарга/пропозиція може бути надіслане з використанням мережі засобів електронного зв'язку а також з використанням мобільного додатку «Енергетика онлайн».

Вимоги до оформлення звернення/скарги/пропозиції:

1) У разі звернення побутового споживача обов'язково зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, адреса точки розподілу електричної енергії У разі звернення малого побутового споживача, побутового споживача вказуються назва, юридична адреса, адреса точки розподілу електричної енергії.

2) Викладається зміст порушеного питання, пропозиції, зауваження, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

3) Письмове звернення, скарга та пропозиція щодо надання послуги з розподілу електричної енергії повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. При поданні звернення, скарги та пропозиції в електронному вигляді також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронним зв'язком не вимагається, але інформація, необхідна для ідентифікації заявника є обов'язковою.

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) споживача 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 споживач.

Звернення/скарга споживача щодо надання послуг з розподілу електричної енергії, оформлене без дотримання вимог даного Порядку, або суть якого є незрозумілою, повертається

ПОРЯДОК

Подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії
ПрАТ «Рівнеобленерго»

заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, окрім випадків визначених чинним законодавством.

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

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

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

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

Звернення та скарги поділяються на:

1. За суб'єктом подання:
 - індивідуальне;
 - колективне;
 - анонімне.
2. За формою надходження:
 - поштою;
 - нарочно;
 - на особистому прийомі;
 - через уповноважену особу;
 - 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 споживача 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 споживача, що надходить до органу влади з одного й того ж питання і надсилається споживачем 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;

ПОРЯДОК

Подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії
ПрАТ «Рівнеобленерго»

- 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.

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

Товариство, отримавши від споживача звернення, скаргу та пропозицію щодо надання послуг з розподілу електричної енергії здійснює його реєстрацію в окремому єдиному реєстрі із зазначенням наступних даних:

- 1) Дата отримання звернення/скарги/пропозиції;
- 2) Реєстраційний номер;
- 3) Спосіб, у який подано звернення/скаргу/пропозицію;
- 4) Прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача, що подав звернення/скаргу/пропозицію (або від імені якого було подано звернення/скаргу/пропозицію);
- 5) Тематика звернення/скарги/пропозиції;
- 6) Короткий опис змісту звернення/скарги/пропозиції;
- 7) Короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/пропозицію або повідомлення про отримання звернення/скарги/пропозицію;
- 8) Механізм розгляду звернення/скарги/пропозиції;
- 9) Результат розгляду звернення/скарги/пропозиції;
- 10) 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 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;
- 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 споживачів зберігаються протягом 5 років.

6. Порядок розгляду звернень громадян

Подання та розгляд звернень громадян щодо надання послуг з розподілу електричної енергії здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

ПОРЯДОК

Подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії
ПрАТ «Рівнеобленерго»

Громадяни України мають право звернутися до Товариства із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

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 громадянина 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.

Громадянин 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 громадянина 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 громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

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 громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Рішення вищого державного органу, який розглядав скаргу, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівництвом Товариства встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Розгляд звернень громадян здійснюється безоплатно.

7. Порядок розгляду письмових звернень та скарг споживачів

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

Якщо в зверненні/скарзі вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома Товариству здійснюється надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги.

ПОРЯДОК

Подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії
ПрАТ «Рівнеобленерго»

Після реєстрації у встановленому порядку звернення/скарга передається на розгляд посадової особи, 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, або керівнику Товариства.

Посадова особа, ознайомившись із зверненням/скаргою, шляхом накладення резолюції скеровує звернення виконавцеві для розгляду по суті та підготовки відповіді. Якщо звернення стосується діяльності декількох підрозділів 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.

Виконавці, зазначені в резолюції, забезпечують розгляд звернення/скарги по суті, здійснюють необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення звернення/скарги, забезпечують збір та підготовку інформації для підготування відповіді. Виконавець готує відповідь у термін, що не перевищує встановлених законодавством строків розгляду звернень/скарг.

У відповіді обов'язково повинна міститися інформація про виконавця: прізвище працівника, що фактично підготував відповідь на звернення/скаргу, номер контактного телефону.

В разі необхідності проект відповіді разом з копією звернення та іншими документами направляється для правової оцінки.

Виконавець віддає проект відповіді на підпис керівництву або іншій уповноваженій особі Товариства. Після підписання відповіді посадовою особою, документ передається для реєстрації та відправлення споживачу.

Разом із відповіддю споживачу 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.

Аналогічним чином розглядаються звернення/скарги споживачів, 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.

8. Порядок розгляду звернень та скарг споживачів щодо якості електричної енергії

У разі надходження скарги/звернення споживача щодо якості електричної енергії Товариство розглядає її протягом 15 днів з дня отримання скарги/звернення, а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача - протягом 30 днів.

За результатами розгляду скарги/звернення споживача щодо якості електричної енергії споживачу надається відповідь у письмовій формі, яка повинна містити інформацію щодо:

1) у разі визнання скарги/звернення обґрунтованою:

причин недотримання показників якості електричної енергії;

заходів та строків стосовно усунення оператором системи розподілу причин недотримання показників якості електричної енергії або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;

2) у разі визнання скарги/звернення такою, що не підлягає задоволенню:

ПОРЯДОК

Подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії
ПрАТ «Рівнеобленерго»

підтвердження порушення споживачем вимог Кодексу системи розподілу або нормативно-технічних документів, внаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам, визначеним Кодексом системи розподілу;

підтвердження дії третіх осіб, що призвели до недотримання показників якості електричної енергії;

підтвердження форс-мажорних обставин;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання оператором системи розподілу нормативних показників якості електричної енергії.

Товариство після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи.

У разі незгоди з результатами розгляду скарги/звернення/претензії щодо показників якості електричної енергії споживач може звернутися до Регулятора або Енергетичного омбудсмена.

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, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, 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;

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.

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

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

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

– воно не містить даних про прізвище та місце проживання автора або з якого неможливо встановити авторство (анонімне звернення);

– якщо порушено строк його подання;

ПОРЯДОК

Подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії
ПрАТ «Рівнеобленерго»

– 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 надійшло від особи, визнаної недієздатною;

– звернення/скарга подано в інтересах іншої особи без оформленого у встановленому законом порядку доручення;

– відсутні договірні відносини з надання послуг з розподілу електричної енергії з особою від якої надійшло звернення/скарга/претензія за адресою точки розподілу електричної енергії, зазначеної в зверненні.

– прийнято рішення про припинення розгляду.

Таке звернення за можливості повертається заявникові з відповідним 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 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.

Повідомлення про припинення розгляду за зверненнями/скаргами/претензіями надсилається заявнику один раз.

Розгляд поновлюється, якщо підстави, за якими він припинився, відпали.

11. Терміни розгляду звернень та скарг споживачів щодо надання послуг з розподілу електричної енергії

Письмові 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, суті порушеного питання, не містить підпису заявника та дати повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями протягом 10 днів від дати його надходження.

Якщо питання в одержаному зверненні/скарзі не входять до компетенції Товариства, звернення протягом 5 днів пересилається відповідному органу, про що повідомляється споживач.

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

Звернення/скарга/претензія розглядаються в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством.

Якщо під час розгляду звернення/скарги необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду 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 повідомляється споживач, який подав

ПОРЯДОК

Подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії
ПрАТ «Рівнеобленерго»

звернення/скаргу. При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення/скарги не може перевищувати 45 днів.

Звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію, розглядаються у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення.

Депутатський запит розглядається у 15ти денний термін.

Депутатське звернення розглядається у 10ти денний термін.

Адвокатські запити в інтересах споживачів розглядаються у відповідності до вимог Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» в строк 5 робочих днів від дня отримання запиту.

Звернення споживачів, що стосуються закону України «Про доступ до публічної інформації», розглядаються і вирішуються у відповідності із законом України «Про доступ до публічної інформації». В разі одержання запиту на інформацію, який подано згідно із Законом «Про доступ до публічної інформації», проте який за своїм змістом є зверненням громадянина відповідно до Закону «Про звернення громадян», у задоволенні такого запиту відмовляється через невідповідність його предмета вимогам закону (пункт 2 частини п'ятої статті 19, пункт 4 частини першої статті 22 Закону), та з урахуванням принципів добросовісності і розсудливості такий запит розглядається за Законом «Про звернення громадян». При цьому запитувача необхідно повідомити у п'ятиденний строк про те, що його запит на інформацію буде розглядатися як звернення.

12. Порядок пред'явлення претензій та їх розгляд

Підприємства та організації, з метою безпосереднього врегулювання спору, мають право звернутись до Товариства з письмовою претензією.

У претензії зазначаються:

- повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та Товариства; дата пред'явлення і номер претензії;
- обставини, на підставі яких пред'явлено претензію; докази, що підтверджують ці обставини; посилання на відповідні нормативні акти;
- вимоги заявника;
- сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці; платіжні реквізити заявника претензії;
- перелік документів, що додаються до претензії, а також інших доказів.

Документи, що підтверджують вимоги заявника, додаються в оригіналах чи належним чином засвідчених копіях.

При перевірці матеріалів претензії з'ясовуються наступні обставини:

- наявність всіх документів, що підтверджують обґрунтованість претензії;
- правильність складання розрахунку;
- наявність правових підстав для визначення чи відхилення претензії.

Претензії, одержані Товариством, реєструються у вхідній кореспонденції.

При реєстрації до претензійних матеріалів додається конверт, який має штамп пошти з датою відправки, що підтверджує своєчасність/несвоєчасної відправки.

При реєстрації претензій перевіряється наявність всіх документів, зазначених в додатку до них. При відсутності або невідповідності документів, зазначених в додатку, працівниками канцелярії складається акт за підписом не менше 3-х осіб.

Після реєстрації претензії і резолюції керівника Товариства в той же день документи передаються в юридичну службу, яка здійснює їх первинну правову оцінку.

ПОРЯДОК

Подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з розподілу електричної енергії
ПрАТ «Рівнеобленерго»

Претензія розглядається Товариством в місячний строк, починаючи з дня одержання претензії.

При розгляді претензії в разі необхідності здійснюється звіряння розрахунків, проведення судових експертиз або вчинення інших дій для забезпечення досудового врегулювання спору.

Якщо до претензії не додані всі документи, необхідні для її розгляду, вони витребуються у заявника із зазначенням строку їх подання, який не може бути менше п'яти днів, не враховуючи часу поштового обігу. При цьому перебіг строку розгляду претензії зупиняється до одержання витребуваних документів чи закінчення строку їх подання.

Витребувані додаткові документи повинні бути такими, що дійсно необхідні для розгляду претензії і відсутні у Товариства.

Якщо витребувані документи у встановлений строк не надійшли, претензія розглядається за наявними документами.

Після первинної правової оцінки, для забезпечення розгляду по суті претензійних вимог юридичною службою залучаються відповідні підрозділи, які зобов'язані надати необхідні документи та інформацію..

У разі необхідності структурний підрозділ проводить звірку розрахунків, службову перевірку та інші дії, що забезпечують врегулювання спору в претензійному порядку.

Юридична служба готує проект відповіді про відхилення або визнання (повне, часткове) претензії. Керівнику Товариства надається проект відповіді та необхідні документи, що підтверджують підстави задоволення (часткового задоволення) чи відмови у задоволенні претензійних вимог.

Проект відповіді повинен містити:

- повне найменування та поштові реквізити Товариства, та підприємства чи організації, яким надсилається відповідь; дата і номер відповіді; дата і номер претензії, на яку дається відповідь; перелік доданих до відповіді документів та інших.;
- коли претензію визнано повністю або частково, - визнана сума, номер і дата платіжного доручення на перерахування цієї суми чи строк та засіб задоволення претензії, якщо вона не підлягає грошовій оцінці;
- коли претензію відхилено повністю або частково - зазначені мотиви відхилення з посиланням на відповідні нормативні акти і документи, що обґрунтовують відхилення претензії, а також заявникові повертаються оригінали документів, одержаних з претензією та надіслано документи, що обґрунтовують відхилення претензії, якщо їх немає у заявника претензії.

Відповідь на претензію підписується уповноваженою особою Товариства та надсилається рекомендованим листом, листом з оголошеною цінністю, кур'єрською доставкою чи вручається під розписку.

Претензія з копією відповіді та доказами її відправлення (квитанція про рекомендований, лист з оголошеною цінністю чи розписка про вручення) залишаються в юридичній службі.

Закінчені претензійні матеріали зберігаються юридичною службою на протязі трьох років.