

Процедура
розгляду звернень/скарг/претензій споживачів та вирішення спорів

1. Мета

Дана процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів (далі за текстом — Процедура) розроблена з метою встановлення єдиного підходу до розгляду звернень/скарг/претензій, які надходять до ТОВ «Таргет Енерджі» (далі по тексту — Товариство), забезпечення та створення умов для реалізації споживачами їхніх прав та законних інтересів відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про ринок електричної енергії», а також Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 312, а також покращення та удосконалення процесу організації розгляду звернень.

2. Визначення

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

- договір про постачання електричної енергії споживачу - домовленість двох сторін (електропостачальник і споживач), що є документом певної форми, яка передбачає постачання всього обсягу фактичного споживання електричної енергії споживачем у певний період часу одним електропостачальником за вільними цінами;
- звернення — запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу/постачання електричної енергії та пов'язаних з розподілом/постачанням електричної енергії послуг;
- оператор системи - оператор системи розподілу або оператор системи передачі, у випадках коли до його мереж приєднані електроустановки споживачів електричної енергії та/або об'єкти розподіленої генерації;
- постачання електричної енергії- продаж електричної енергії споживачу відповідно до умов договору;
- 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;
- 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;
- споживання електричної енергії - користування електричною енергією споживачем за допомогою електрообладнання для задоволення потреб споживача відповідно до укладених договорів;
- споживання електричної енергії - фізична особа - підприємець або юридична особа, що купує електричну енергію для власного споживання;
- форс-мажорні обставини - надзвичайна і непереборна за наявних умов сила, захист від дії

якої не передбачено в проектній та іншій нормативній документації, дію якої неможливо попередити застосуванням високопрофесійної персоналу та яка може бути викликана: винятковими погодними умовами і стихійним лихом (ураган, буря, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, землетрус, пожежа, просідання і зсув ґрунту); непередбаченими ситуаціями, викликаними діями сторони, що не є стороною відповідного договору (страйк, локаут, дія суспільного ворога, оголошена та неоголошена війна, загроза війни, терористичний акт, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, громадська демонстрація, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух); умовами, регламентованими відповідними органами виконавчої влади, а також пов'язаними з ліквідацією наслідків, викликаних винятковими погодними умовами і непередбаченими ситуаціями;

- якість електропостачання - перелік визначених Регулятором показників (і її величин), які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з передачі, розподілу та постачання електричної енергії, а також якість електричної енергії.

3. Загальні положення

Процедура — це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Процедури поширюється на працівників відділу операційної роботи Товариства та працівників, задіяних в процесі роботи зі зверненнями, скаргами, претензіями споживачів. 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»,
- 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.

До звернення/скарги/претензії споживач 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 обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду. У разі ненадання необхідної інформації, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

4. Загальні принципи роботи зі зверненнями

Під час роботи зі зверненнями споживачів, застосовуються наступні принципи:

- фіксація та реєстрація отриманих від споживача звернень (скарг/претензій) в окремому реєстрі (електронному журналі);
- оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни;
- 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 якості надання послуг електропостачальника та вирішення спорів

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача щодо надання даних про споживання електричної енергії Товариство розглядає її протягом 5 робочих днів з дня отримання запиту споживача, після чого споживачу надається відповідь відповідних даних.

У разі надходження скарг/звернень/претензій споживачів Товариство розглядає їх в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарг/претензій, не встановлено чинним законодавством.

У разі надходження звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію Товариство розглядає її у строк до 5 робочих днів з дня отримання ним такого звернення. За результатами розгляду споживачу подається письмова відповідь із зазначенням обґрунтованості виставленого рахунку або повідомляється про виправлення помилок, які призвели до некоректних нарахунків та про проведення відповідного перерахунку. У відповіді зазначається про стан розрахунків за особовим рахунком на дату падання відповіді.

Також, у випадку недоотримання гарантованих стандартів якості падання послуг, Товариством враховується сума відповідної компенсації в терміни та в обсягах, передбачених Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженим Постановою НКРЕКПІ № 375 від 12.06.2018.

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/претензії.

Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до Регулятора. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Розгляд скарг споживачів на дії чи бездіяльність учасників роздрібного ринку та вирішення спорів між ними здійснюються Регулятором у порядку, визначеному правилами розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затвердженими Регулятором.

6. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з причин, які не визначені Процедурою 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 не належать до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів,

про що в цей же строк повідомляє споживача.

Звернення/скарга/претензія споживача, отримані Товариством через оператора система або орган державної влади, місцевого самоврядування, розглядаються Товариством у порядку, визначеному розділом 5 даної Процедури.

Обробка персональних даних споживача здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

7. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Всі 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; всі звернення/скарги/претензії, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня у відповідному журналі (може бути в електронній формі).

- електронне звернення, в тому числі яке надійшло з мобільного додатку «Енергетика Онлайн», приймається на визначену електронну адресу. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

- у разі повторного звернення /скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та яке зафіксовано як вирішене, Товариство має: зареєструвати звернення /скаргу/претензію у реєстрі як окреме звернення/скаргу/претензію, позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення; протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

8. Звернення/скарг/претензій, які не підлягають розгляду та вирішенню

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, які вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено 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.

Працівник Товариства, який здійснює реєстрацію звернення/скарги/претензії, зобов'язаний, на вимогу споживача, який подав звернення/скаргу/претензію до організації, на першому аркуші копії звернення проставити штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.