

НАКАЗ

02.09.2017

№ 135-17

З метою врегулювання процесу подання та розгляду ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ.

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити ПРОЦЕДУРУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ (Додаток № 1).
2. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор



Юрій ЯРЕМОВ

ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі – Процедура) визначає порядок роботи із зверненнями, скаргами та претензіями споживачів до ТОВ «ЕНЕРГОЗАХІД» та можливі результати їх розгляду. Процедура є комплексом обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів ТОВ «ЕНЕРГОЗАХІД» зі зверненнями споживачів. Дія Процедури поширюється на співробітників ТОВ «ЕНЕРГОЗАХІД», задіяних у процесі роботи зі зверненнями споживачів. Розгляд скарг та вирішення спорів здійснюється у порядку, визначеному цією Процедурою, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

2. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

ТОВ «ЕНЕРГОЗАХІД» здійснює фіксацію отриманих від споживача звернень/скарг/претензій в окремому єдиному реєстрі, форма якого затверджена наказом ТОВ «ЕНЕРГОЗАХІД» та розміщена на вебсайті підприємства. Отримані ТОВ «ЕНЕРГОЗАХІД» інформація та/або матеріали від споживача додаються до звернення/скарги/претензії. Звернення/скарги/претензії розглядаються у найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати їх отримання. Якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду призупиняється на час проведення такої перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач. Перебіг строку поновлюється з дати отримання результатів перевірки або експертизи. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів. Звернення/скарги/претензії побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

Звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунків за електричну енергію розглядаються у строк до 5 робочих днів з дати їх отримання. Разом із відповіддю споживачу надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань), а також контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування та посадових осіб. У разі отримання звернення/скарги/претензії з питань, що не належать до компетенції ТОВ «ЕНЕРГОЗАХІД», таке звернення протягом 5 робочих днів надсилається за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку, про що у той самий строк повідомляється споживач. База даних щодо звернень/скарг/претензій споживачів зберігається протягом 5 років.

3. ОСКАРЖЕННЯ РІШЕНЬ СПОЖИВАЧЕМ

Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він має право оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, або до енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу. Розгляд скарг споживачів та вирішення спорів здійснюються Національною комісією або енергетичним омбудсменом у межах їх повноважень, а також можуть вирішуватися у судовому порядку.

4. ЗВІТУВАННЯ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ

ТОВ «ЕНЕРГОЗАХІД» оприлюднює на своєму офіційному вебсайті щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій у строки та за формою, визначеними Правилами роздрібного ринку електричної енергії. ТОВ «ЕНЕРГОЗАХІД» звітує Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, а також Державній інспекції енергетичного нагляду України про розгляд звернень/скарг/претензій споживачів відповідно до затвердженого порядку.

Директор



Юрій ЯРЕМОВ