Додаток 2

до Розпорядження

Про затвердження

локальних документів Товариства

 щодо розгляду звернень, скарг, претензій споживачів

Процедура

розгляду ТОВ «Прикарпатенерготрейд» звернень (скарг/претензій) споживачів

Процедура визначає можливі способи подання, реєстрації звернень (скарг/претензій) споживачів до ТОВ «Прикарпатенерготрейд» та етапи їх опрацювання.

Процедура спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями (скаргами/ претензіями), а саме:

* ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікації;
* ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень (скарг/претензій);
* встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень (скарг/претензій) з урахування норм чинного законодавства України.
1. Визначення термінів:

звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання енергоресурсів та послуг, пов’язаних з їх постачанням;

комерційна якість надання послуг з постачання енергоресурсів – якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством;

ліцензіат – суб’єкт господарювання, який має ліцензію з постачання енергоресурсів, здійснює їх продаж за відповідними договорами;

претензія – вимога споживача до ліцензіата про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі, щодо якості послуг з постачання енергоресурсів та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку енергоресурсів внаслідок даних порушень;

скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) електропостачальника.

1. Загальні положення

Процедура подання звернень/скарг/претензій (далі – 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 співробітників усіх підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями (скаргами/претензіями) споживачів.

В роботі зі зверненнями (скаргами/претензіями) Товариство керується:

* Законом України «Про ринок електричної енергії»;
* Законом України «Про ринок природного газу»;
* Законом України «Про звернення громадян»;
* Законом України « Про інформацію»;
* Законом України «Про захист прав споживачів»;
* Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312 (із змінами і доповненнями);
* Правилами постачання природного газу, затвердженими постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року №2496 (із змінами і доповненнями);
* Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року №375;
* Мінімальними стандартами та вимогами до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, затвердженими постановою НКРЕКП від 21 вересня 2017 року №1156 (із змінами і доповненнями).
1. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів:
* фіксація та реєстрація всіх звернень в єдиному інформаційному середовищі;
* 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 діяльності та не суперечить вимогам чинного законодавства.
1. Загальні вимоги щодо розгляду звернень (скарг/претензій)

 Споживачі у разі виникнення запитань щодо постачання енергоресурсу чи порушення їх прав та законних інтересів першочергово мають звернутися до Товариства щодо отримання відповідних роз’яснень/приведення взаємовідносин між споживачем та постачальником до норм чинного законодавства, усунення порушень та відновлення прав та законних інтересів.

 До звернення (скарги/претензії) споживач повинен надати наявні оригінали або копії рішень, які приймалися за його зверненням (скаргою/претензією) раніше. У разі наявності інших документів по суті звернення (скарги/претензії), ці документи також подаються, а після розгляду звернення (скарги/претензії) повертаються заявнику.

 Якщо звернення (скарга/претензія) не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Товариство може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об’єктивного розгляду звернення (скарги/претензії).

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

 Форма звернення (скарги/претензії) повинна відповідати шаблону згідно Додатку до Процедури.

У зверненні (скарзі/претензії) має бути зазначено прізвище, ім’я, по-батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення (скарга/претензія) повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні 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 електронного звернення (скарги/претензії) не вимагається.

Звернення (скарга/претензія), оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідним роз’ясненням не пізніше як через десять днів від дати його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону України «Про звернення громадян».

Товариством розглядаються звернення (скарги/претензії) якомога швидше, при цьому строк розгляду не має перевищувати 30 днів з дати отримання звернення (скарги/претензії), якщо інший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

Звернення (скарги/претензії) побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

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 не більше 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

Для споживачів - осіб з обмеженими можливостями за їх офіційним зверненням Товариство надає інформацію з урахуванням їх особливих потреб, зокрема шляхом: розміщення інформації у виставлених споживачу рахунках та в додатках до них з використанням шрифту більшого кеглю; надання аудіозапису інформації; усного повідомлення засобами телефонного зв’язку та/або особисто представником учасника роздрібного ринку.

1. Способи надання звернень (скарг/претензій) на адресу Товариства

Споживач може подати звернення (скаргу/претензію) будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення, за допомогою персонального кабінету, при особистому відвідуванні підрозділів Товариства чи скориставшись одним із сервісів заочного обслуговування.

Усні звернення (скарги/претензії) можуть бути надані до:

* Кол-центру за номерами телефонів: 067 50-40-200; 066 50-40-200; (0342) 59-45-50;
* Центру обслуговування клієнтів одного з підрозділів Товариства при здійсненні особистого візиту;
* При особистому прийомі посадових осіб Товариства;
* Центру розгляду скарг за номером телефону: (0342) 59-64-00.

Письмові звернення (скарги/претензії) можуть бути надані шляхом:

* Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв’язку;
* Особистої передачі при відвідуванні одного з підрозділів Товариства;
* Надсилання звернення на електронні адреси Товариства info@pret.com.ua та compl@pret.com.ua засобами електронної пошти;
* Надсилання повідомлень за допомогою персонального кабінету споживача;
* Надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв’язку на сайті Товариства www.pret.com.ua;
* Надсилання повідомлень в соціальній мережі Facebook на сторінці Товариства;
* Надсилання повідомлень за допомогою мобільного додатка «Енергетика Онлайн».
1. Реєстрація звернень (скарг/претензій)

Усі звернення (скарги/претензії) реєструються згідно з організованим у Товаристві порядком реєстрації звернень клієнтів, які отримані від споживача.

Якщо звернення (скарга/претензія) подані в усній формі (засобами телефонного зв’язку або в офісі учасника роздрібного ринку) – відповідна реєстрація здійснюється у день його (її) отримання.

Якщо звернення (скарга/претензія) подані у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримані учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня – реєстрація здійснюється у день отримання звернення (скарга/претензія) (робочий день, чи наступний робочий після вихідного). Якщо звернення (скарга/претензія) отримані менше ніж за 1 годину до закінчення – не пізніше наступного робочого дня.

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» повторні звернення не розглядаються 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, термін розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян» та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Товариства, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

Представник Товариства, який здійснює реєстрацію звернення (скарги/претензії), зобов’язаний за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номеру звернення шляхом:

* повідомлення реєстраційного номеру звернення (скарги/претензії) споживачу при особистому наданні звернення споживачем одразу після реєстрації;
* надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;
* усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.

За результатами розгляду, у разі підтвердження неналежних дій персоналу Товариства, споживачу надається відповідь із зазначенням вжитих заходів щодо врегулювання зазначеного питання, зокрема заходів адміністративного впливу до персоналу, яким допущено порушення нормативних документів та надаються офіційні вибачення споживачу.

1. Особливості розгляду звернень (скарг/претензій) споживачів електроенергії

У разі надходження звернення (скарги/претензії) споживача електроенергії Товариство розглядає таке звернення (скаргу/претензію) протягом 30 днів з дня отримання.

 Під час розгляду Товариством з’ясовуються обставини та аналізуються факти, викладені споживачем, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів.

 За результатами розгляду, у разі підтвердження неналежних дій персоналу Товариства, споживачу надається відповідь із зазначенням вжитих заходів щодо врегулювання зазначеного питання, зокрема, заходів адміністративного впливу до персоналу, яким допущено порушення нормативних документів та надаються офіційні вибачення споживачу.

Якщо під час розгляду звернення (скарги/претензії) споживача електроенергії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення (скарги/претензії) призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживача, який подав звернення/скаргу/претензію.

Відлік перебігу строку розгляду у такому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживача. При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення/скарги/претензії не може перевищувати 45 днів.

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

Додаток 1

до Процедури розгляду ТОВ «Прикарпатенерготрейд»

звернень (скарг/претензій) споживачів

Виконавчому директору

ТОВ «Прикарпатенерготрейд»

Володимиру СМОЛІЮ

*Для фізичної особи вказати від кого\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,*

*що мешкає за адресою:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,*

*тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*----------------------------------------------------------------*

*Для юридичної особи – на фірмовому бланку*

*дата, вх. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, вих. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Виконавчому директору

ТОВ «Прикарпатенерготрейд»

Володимиру СМОЛІЮ

*від кого*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Звернення (скарга/претензія)

*Вибрати потрібне*

*Викласти суть*

Назва підприємства/посада керівника ПІП керівника

*Тел. виконавця*

Дата (для споживача-фізичної особи) ПІП клієнта