

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ «ПАВЕР ЕНЕРДЖИ ТРЕЙД»

_____ С.Н. ДЖАФАРОВ

«28» грудня 2021 р.

Процедура
розгляду звернень/скарг/претензій споживачів
та вирішення спорів

Київ – 2021

ЗМІСТ

1.	Визначення термінів	3
2.	Загальні положення	3
3.	Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів	5
4.	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів якості надання послуг та скарг на персонал	5
5.	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку.....	5
6.	Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку ..	6
Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій		
7.	6	
8.	Забезпечення мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу.....	6
9.	Процедура вирішення спорів	8

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі - Процедура) визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до ТОВ «ПАВЕР ЕНЕРДЖИ ТРЕЙД» (далі - Товариство) та можливі результати їх розгляду.

Процедура спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями/скаргами/претензіями:

- Ознайомлення споживачів з алгоритмом розгляду звернень Товариством;
- Ознайомлення споживачів з можливими результатами розгляду звернень/скарг/претензій;

- Встановлення єдиних вимог до процесу обробки звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 та Постановою НКРЕКП № 1156 від 21.09.2017 «Про затвердження Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу».

1. Визначення термінів

Звернення - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг;

Комерційна якість надання послуг з постачання електричної енергії — якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

Ліцензіат - суб'єкт господарювання, що має ліцензію з постачання електричної енергії / постачання природного газу, здійснює продаж електричної енергії / природного газу за договором постачання електричної енергії споживачу / за договором про постачання природного газу.

Претензія — вимога споживача до суб'єкта ринку електричної енергії / ринку природного газу про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та про відшкодування збитків, завданих учасником ринку електричної енергії / природного газу внаслідок таких порушень.

Скарга - виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії / природного газу та/або надання пов'язаних з постачанням електричної енергії / природного газу послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника ринку електричної енергії / природного газу, а також захисту законних інтересів.

Компенсація за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу - грошова сума, що надається споживачу у разі недотримання постачальником мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування

споживачів при наданні послуг постачання природного газу у розмірах, встановлених цими Стандартами та вимогами.

Мінімальний стандарт та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу - рівень якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, який має бути забезпечений в обсязі та у строки, визначені чинним законодавством.

2. Загальні положення

Процедура - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів з Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Процедури поширюється на співробітників всіх підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В 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»;
- Законом України «Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, теплопостачання, централізованого постачання гарячої води, централізованого питного водопостачання та водовідведення»;
- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310;
- 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;
- Постановою Кабінету Міністрів України № 1687 від 08.12.2006 року «Про затвердження Порядку пооб'єктового припинення (обмеження) газопостачання споживачам, крім населення»;
- Постановою НКРЕКП № 2493 від 30.09.2015 року «Про затвердження Кодексу газотранспортної системи»;
- Постановою НКРЕКП № 2494 від 30.09.2015 року «Про затвердження Кодексу газорозподільних систем»;
- Постановою НКРЕКП № 2495 від 30.09.2015 року «Про затвердження Кодексу газосховищ та критеріїв, згідно з якими до певного газосховища застосовується режим договірної доступу або режим регульованого доступу»;
- Постановою НКРЕКП № 2496 від 30.09.2015 року «Про затвердження Правил постачання природного газу»;
- Іншими нормативно-правовими актами.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

Форма подання звернення/скарги/претензії повинна відповідати шаблону згідно Додатку 1 до Процедури.

Споживач також може подати звернення/скаргу/претензію через мобільний додаток «Енергетика Онлайн».

До звернення/скарги/претензії 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 звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються споживачу.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 робочих 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, 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 ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

3. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

- Фіксація та реєстрація всіх звернень в Журналі вхідної кореспонденції Товариства;

- 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.

4. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів якості надання послуг та скарг на персонал

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно якості надання послуг та скарг на персонал Товариство розглядає її протягом 30 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Під час розгляду скарги/звернення/претензії персоналом Товариства проводиться з'ясування обставин та аналіз фактів, викладених споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів.

За результатами розгляду споживачу надається відповідь.

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.

5. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку

Скарга/звернення/претензія споживача розглядається Товариством протягом 30 днів з дня її отримання. Якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії 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 споживачу, який подав звернення/скаргу/претензію.

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

6. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за електричну енергію / природний газ

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

7. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з тематик, які не відображені в пп. 4-6 Порядку 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.

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 споживачу.

8. Забезпечення мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу

Постачальник має забезпечити мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу споживачу.

До мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні постачальником послуг постачання природного газу належать:

1) надання договору постачання природного газу, підписаного постачальником, на вимогу побутового споживача - у строк не більше 10 робочих днів з дати отримання письмового звернення побутового споживача;

2) надання повідомлення про намір змінити умови договору постачання природного газу для непобутових споживачів - у строк до 30 днів до запланованого набрання чинності такими змінами (крім ціни на природний газ, якщо вона встановлюється для постачальника відповідними державними органами);

3) надання повідомлення (з позначкою про вручення) про необхідність припинення/обмеження газоспоживання:

для непобутових споживачів - у строк не менше ніж за три доби (для підприємств металургійної та хімічної промисловості - не менше ніж за 5 діб) до дати такого припинення/обмеження;

для побутових споживачів - у строк не менше ніж за три дні до дати припинення газопостачання;

4) усунення порушення або надання обґрунтованої відмови побутовому споживачу у випадку отримання постачальником претензії від побутового споживача про порушення постачальником умов Правил постачання природного газу та договору постачання природного газу - у строк не більше 5 робочих днів;

5) розгляд акта-претензії споживача про відшкодування збитків - у строк не більше 20 робочих днів з моменту отримання поштового відправлення з позначкою про вручення;

6) розгляд письмового звернення споживача - у строк до одного місяця з дня надходження звернення.

У разі недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу, зазначених у пункті 3.2 цієї глави, постачальник сплачує споживачу компенсацію у розмірах, наведених у додатку 3 до цих Стандартів та вимог.

Постачальник сплачує споживачу компенсацію за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу шляхом врахування суми відповідної компенсації як авансової плати за спожитий природний газ на наступний розрахунковий період.

Постачальник зобов'язаний поінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату природного газу, у тому числі в «особистому кабінеті» споживача на веб-сайті постачальника, або листом на бланку до завершення розрахункового періоду, у якому нараховується компенсація.

У разі ненадання постачальником компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу в порядку, визначеному пунктом 3.4 цієї глави, споживач має право самостійно звернутися до постачальника із заявою за формою, наведеною в додатку 4 до цих Стандартів та вимог.

У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів або до суду.

У разі невиконання постачальником вимог пункту 3.4 цієї глави сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках у найближчому розрахунковому періоді.

У разі невиконання постачальником компенсації за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу НКРЕКП з урахуванням інформації, визначеної у главі 4 цих Стандартів та вимог, та за результатами планових або позапланових перевірок дотримання постачальником ліцензійних умов приймає рішення про накладення штрафу у розмірі, визначеному Законом України «Про ринок природного газу», а також щодо надання споживачам компенсації відповідно до пункту 3.7 цієї глави.

Компенсація за недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу не надається у випадках, якщо недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів при наданні послуг постачання природного газу було спричинено доведеними:

форс-мажорними обставинами, що підтверджується відповідною довідкою Торгово-промислової палати;

діями споживача, що призвели до затримки у наданні послуг або аварійної перерви в газопостачанні;

діями третіх осіб, що призвели до аварійної перерви в газопостачанні.

9. Процедура вирішення спорів

Спори між споживачем і постачальником вирішуються шляхом досудового врегулювання спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду.

У разі недосягнення між споживачем та постачальником згоди спірні питання вирішуються у порядку, встановленому чинним законодавством, у тому числі в судовому порядку.

Для вирішення спорів в досудовому порядку, споживач має право звернутись до постачальника за наступними контактами:

Адреса офісу Постачальника: 01004, м. Київ, вул. Пушкінська, 27

Телефон: +38(068)-555-88-90

E-mail: office@powerenergytrade.com

Відповідальна особа за розв'язання спорів: директор Джафаров Сабір Наміг Огли

Додаток 1

Процедури розгляду звернень/скарг/претензій
споживачів

Директору

ТОВ «ПАВЕР ЕНЕРДЖИ ТРЕЙД»

Джафарову С.Н.

01004, м. Київ, Шевченківський район,

вул. Пушкінська 27

тел.: +38(068)-555-88-90

office@powerenergytrade.com

(вибрати необхідне: звернення/скарга/претензія)

Викладення обставин, які стали підставою для складання звернення/скарга/претензія

Дата

Назва підприємства/посада керівника

(підпис, печатка
(за наявності))

ПІБ
керівника