

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ № 4 від «26» лютого 2019 р.

\_\_\_\_\_/Савицький В.Б.

## ІНСТРУКЦІЯ

про порядок подання споживачем звернень/скарг/претензій та процедуру їх розгляду постачальником електричної енергії споживачу – приватним підприємством «МАЯК»

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Інструкція про порядок подання споживачем звернень/скарг/претензій та процедуру їх розгляду постачальником електричної енергії споживачу – приватним підприємством «МАЯК» (надалі Інструкція) розроблена на виконання вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою Національної комісії, що здійснює регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 14.03.2018 року № 312 (надалі Правила).

1.2. У разі, якщо положення даної Інструкції суперечать положенням Правил, застосовуються положення Правил.

1.3. Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

1.4. Якщо між сторонами відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначити найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

1.5. Постачальник зобов'язаний здійснювати розгляд скарг та вирішувати спори у порядку, визначеному цими Правилами, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами Регулятора.

### 2. ПОРЯДОК ПОДАННЯ СПОЖИВАЧЕМ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

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

2.2. 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.

2.3. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, постачальник 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.

2.4. 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 роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

2.5. Звернення/скарга/претензія подається споживачем:

- в усній формі (за допомогою телефону або під час особистого прийому відповідальному працівнику учасника роздрібного ринку) за телефоном (адресою), вказаними на офіційному сайті постачальника;

- у письмовому вигляді шляхом направлення на адресу постачальника, вказану на офіційному сайті постачальника, такого звернення/скарги/претензії із поданням наявних оригіналів рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії. Звернення/скарга/претензія підписується споживачем.

- в електронному вигляді шляхом направлення на електронну поштову адресу постачальника, вказану на офіційному сайті постачальника, такого звернення/скарги/претензії із поданням наявних оригіналів рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії.

- із застосуванням мобільного додатку «Енергетика Онлайн», в якому споживач може оперативно надіслати скаргу до постачальника. Мобільний додаток «Енергетика Онлайн» може бути завантажено з Google Play за назвою EnergyOnline.

2.6. Спосіб подання звернення/скарги/претензії обирається споживачем самостійно.

2.7. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення учасником роздрібного ринку, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Учасник роздрібного ринку має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.

2.8. Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою постачальника, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення.

2.9. Звернення/скарга/претензія, яка подається в письмовій або електронній формі, викладається споживачем у довільній формі та має містити відомості про заявника (П.І.Б./найменування заявника, його адреса для зворотного ) опис продукції, яку отримує від постачальника такий споживач, проблема, що виникла та підлягає розгляду постачальником, запропонований споживачем спосіб її вирішення (у разі наявності у споживача такого варіанту), дата звернення/скарги/претензії, перелік документів, які додаються до звернення/скарги/претензії.

2.10. У разі подання звернення/скарги/претензії представником споживача зазначаються реквізити представника із доданням копій документів, які підтверджують такі повноваження на представництво.

2.11. Звернення/скарга/претензія може містити інші відомості, які на думку споживача є необхідними для повного та всебічного розгляду звернення/скарги/претензії.

2.12. Постачальник, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного Правилами роздрібного ринку електричної енергії, іншими нормативними документами, які регулюють діяльність на роздрібному ринку та цією Інструкцією. Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги Регулятору або енергетичному омбудсмену.

2.13. Рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена або постачальника, який розглядав звернення/скаргу/претензію, у разі незгоди з ним може бути оскаржено споживачем або постачальником (щодо рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена) шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.

### **3. ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ**

**3.1. Усі звернення/скарги/претензії реєструються постачальником, як отримані:**

1) якщо відповідне звернення/скарга/претензія подані в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) - у день їх отримання;

2) у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою, включаючи мобільний додаток «Енергетика Онлайн») та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня.

3.2. Реєстрація отриманих від споживача звернень (скарг/претензій) здійснюється в окремому єдиному реєстрі із зазначенням наступних даних:

- 1) дата отримання звернення/скарги/претензії;
- 2) реєстраційний номер;
- 3) спосіб, у який подано звернення (скаргу/претензію);
- 4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача, що подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення (скаргу/претензію);
- 5) тематика звернення/скарги/претензії;
- 6) короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;
- 7) короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;
- 8) механізм розгляду звернення/скарги/претензії;
- 9) результат розгляду звернення/скарги/претензії;
- 10) засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

3.3. Реєстрація усіх отриманих звернень (скарги/претензій) споживачів здійснюється з використанням загальної класифікації звернень (скарги/претензій), затвердженої Регулятором.

3.4. Отримана постачальником інформація та/або матеріали від споживача має додаватись до звернення/скарги/претензії.

3.5. У разі повторного звернення (скарги/претензії) споживача з питання, яке не було вирішено учасником роздрібного ринку по суті та яке зафіксовано як вирішене, постачальник 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.

3.6. Після реєстрації звернення (скарги/претензії) споживача, постачальник протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії, якщо у ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома постачальнику надає споживачу попередню відповідь щодо можливості вирішення питання або повідомлення оператора системи про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду.

3.7. У разі особистого прийому споживача зі зверненням/скаргою/претензією уповноважена особа постачальника, яка здійснює особистий прийом, за результатами особистого прийому повідомляє споживача щодо можливості вирішення питання постачальником або про повідомлення оператора системи про початок розгляду звернення/скарги/претензії, строк розгляду звернення/скарги/претензії такого споживача, про повідомляється споживача під розписку. Таке повідомлення із відміткою споживача про ознайомлення зі змістом повідомлення додається до матеріалів звернення/скарги/претензії.

3.8. У випадку, коли за результатами особистого прийому споживача питання, викладене у зверненні/скарзі/претензії, вирішене, постачальник готує та вручає споживачеві під розписку рішення за результатами розгляду звернення/скарги/претензії.

3.9. Постачальник розглядає звернення/скаргу/претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, [Кодексом системи передачі](#) та [Кодексом системи розподілу](#).

3.10. 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 споживач, який подав звернення (скаргу/претензію).

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

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

3.13. Постачальник розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію, а оператор системи - рахунку за послуги з розподілу (передачі) електричної енергії, у строк до 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

3.14. Результатом розгляду звернення (скарги/претензії) може бути задоволення звернення (скарги/претензії) споживача (вибачення, надання роз'яснень, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації тощо) або відмова у їх задоволенні.

3.15. За результатами розгляду звернення (скарги/претензії) споживачу надається письмова відповідь із зазначенням результатів розгляду звернення (скарги/претензії).

3.16. Відповідь направляється споживачу тим самими засобами, якими отримано звернення (скаргу/претензію), за винятком усного звернення. У разі усного звернення відповідь на звернення (скаргу/претензію) направляється у письмовому вигляді на адресу, вказану споживачем під час подання звернення (скарги/претензії).

3.17. 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.

3.18. У разі отримання постачальником 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.

3.19. Звернення (скарги/претензії) споживача, отримані постачальником через оператора системи або орган державної влади, місцевого самоврядування, розглядаються постачальником у порядку, визначеному Правилами та цією Інструкцією.

3.20. 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 або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

3.21. 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.

3.22. Розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів на дії чи бездіяльність суб'єктів роздрібного ринку, вирішення спорів між ними здійснюються енергетичним омбудсменом у порядку, встановленому законодавством України, та Регулятором у межах його повноважень, а також вирішуються у судовому порядку.

## 4. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

### 4.1. Постачальник зобов'язаний:

- здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або положенням про інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії, затвердженим Регулятором.

- виконувати функції, які виконує інформаційно-консультаційний центр, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.

- вести єдину базу даних щодо звернень/скарг/претензій споживачів (незалежно від форми отримання та механізму їх розгляду).

- забезпечити збереження баз даних щодо звернень/скарг/претензій споживачів протягом 5 років.

- здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів. Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному веб-сайті відповідного учасника роздрібного ринку;

- подавати Регулятору звіт про розгляд звернень/скарг/претензій споживачів відповідно до затвердженого Регулятором порядку.

- оприлюднювати на своєму офіційному веб-сайті щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій. Цей звіт має містити таку інформацію:

1) загальну кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, отриманих електропостачальником/оператором системи у звітному році (окремо для побутових та непобутових споживачів), за тематиками відповідно до загальної класифікації;

2) кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення (скарги/претензії) відповідно до вимог пункту 8.3.4 цієї глави;

3) середній час розгляду звернення (скарги/претензії) електропостачальником/оператором системи за тематиками відповідно до загальної класифікації;

4) короткий опис та процедури розгляду звернень (скарг/претензій) споживачів.

- створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством, а у разі обслуговування менше 50000 споживачів – покласти функції центру обслуговування споживачів на окремий структурний підрозділ (посадову особу) постачальника.

4.2. У разі внесення Регулятором до цього розділу змін постачальником вносяться відповідні зміни до даної Інструкції.