ПОРЯДОК

Подання споживачами звернень/скарг/претензій та їх розгляд

Кропивницький
2025

ЗМІСТ

1. Мета
2. Визначення
3. Загальні положення
4. Вимоги до оформлення та подання звернень/скарг/претензій
5. Реєстрація звернень/скарг/претензій
6. Порядок розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів
7. Особливості розгляду звернень/скарг/претензій
8. Терміни розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

1. Мета

Даний Порядок розроблений з метою врегулювання процедури подання та розгляду звернень, скарг, претензій, повідомлень про загрозу електробезпеки споживачів ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК" (далі по тексту - Товариство), з метою забезпечення та створення умов для реалізації споживачами прав та законних інтересів (згідно Закону України "Про ринок електричної енергії", Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року №312), з метою покращення та удосконалення процесу організації розгляду звернень, а також для встановлення єдиного підходу до розгляду звернень, скарг, претензій споживачів в Товаристві у відповідності до вимог чинного законодавства.

2. Визначення

Для досягнення мети цього Порядку терміни та визначення вживаються у такому значенні:

Споживач - фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, або юридична особа, що купує електричну енергію для власного споживання.

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

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) електропостачальника, а також захисту законних інтересів споживача.

Претензія - вимога споживача до електропостачальника про усунення порушень умов договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та про відшкодування збитків, завданих електропостачальником внаслідок таких порушень.

3. Загальні положення

Порядок розроблений з врахуванням:

- Закону України "Про ринок електричної енергії" №2019-УШ від 13.04.2017р.;
- Закону України "Про захист прав споживачів" №1023-XII від 12.05.1991р. (зі змінами та доповненнями);
- Закону України "Про доступ до публічної інформації" №2939-УІ від 13.01.2011р. (зі змінами та доповненнями);
- Закону України "Про звернення громадян" №393/96-ВР від 02.10.1996 р. (зі змінами та доповненнями);
- Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 04.03.2018р. № 312;
- Постанови КМУ "Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації" №348 від 14.04.1997р. (зі змінами та доповненнями).

Відхилення від чинного законодавства України, нормативних документів чи вимог Порядку не допускаються, окрім випадків внесення відповідних змін до чинного законодавства України. У випадку, якщо норми цього Порядку не відповідатимуть нормам діючого законодавства України, застосовуються норми діючого законодавства.

Дія цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України "Про судоустрій і статус суддів" та "Про доступ до судових рішень", Кодексом адміністративного судочинства України", "Про виконавче провадження".

4. Вимоги до оформлення та подання звернень/скарг/претензій

Звернення/скарги/претензії можуть подаватись наступним чином:

- усно: за допомогою телефону або під час особистого прийому посадовими особами та/або іншими відповідальними особами Товариства, які згідно своїх посадових обов'язків наділенні відповідними повноваженнями та реєструється в установленому порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду споживач повідомляється письмово, або усно за вибором споживача;

- письмово: за допомогою поштового зв'язку, надаватися споживачем особисто або передаватися через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства. Письмове звернення/скарга/претензія також може бути надіслане з використанням засобів електронного зв'язку, у томи числі за допомогою сервісу «особистий кабінет».

Звернення/скарга/ претензія має містити:

1) у разі звернення фізичної особи: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання; у разі звернення юридичної особи, фізичної особи підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання.

2) суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

3) має бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді 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 електронним зв'язком не вимагається.

Письмове звернення без зазначення адреси, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

При пред'явленні Споживачем Претензії, враховуються вимоги чинного законодавства в тому числі щодо змісту, порядку пред'явлення, строку розгляду, документів, що долучаються до вимоги/претензії тощо.

У разі, коли звернення/скарга/претензія надіслано не тому адресату до чиєї компетенції належить вирішення порушених у ньому питань, таке звернення (скарга/претензія) протягом 5 (п'яти) днів надсилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється автор звернення/скарги/претензії.

Звернення/скарга/претензія, оформлене без дотримання вимог даного Порядку, або в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, окрім випадків визначених чинним законодавством

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

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.

Відповідно до Закону України "Про звернення громадян", скарга повинна містити інформацію про порушені права та інтереси громадянина. Якщо скарга не містить достатніх даних або документів, що підтверджують порушення, вона може бути розглянута як звичайне звернення. Таким чином, для забезпечення належного розгляду скарги рекомендується надавати всі необхідні документи та докази, що підтверджують порушення прав.

Якщо звернення 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 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.

Звернення/скарги/претензії поділяються на:

1. За суб'єктом подання:
- індивідуальне;
- колективне;
- анонімне.

2. За формою надходження:
- поштою;
- особисто;
- на особистому прийомі;
- через уповноважену особу;
- через органи влади;
- через засоби масової інформації;
- від інших органів, установ, організацій.

3. За ознакою надходження звернення:
- первинне;
- повторне;
- дублетне;
- неодноразове;
- масове.

Повторне звернення/скарга/претензія - це звернення/скарга/претензія, якщо питання у першому не вирішено по суті.

Дублетне звернення/скарга/претензія - звернення/скарга/претензія одного і того ж споживача з одного і того ж питання, що надіслане різним адресатам і надійшло на розгляд до однієї й тієї ж організації.

Неодноразове звернення/скарга/претензія - звернення/скарга/претензія споживача, що надходить до органу влади з одного й того ж питання і надсилається споживачем до Товариства за короткий проміжок часу, а на попереднє звернення/скаргу/претензію відповідь ще не надано або/чи надано обґрунтовану відповідь, проте автор з будь-яких причин продовжує надсилати звернення/скаргу/претензію з таким самим змістом.

Масове звернення/скарга/претензія - це звернення/скарга/претензія, що надходить до Товариства у великих кількостях від різних споживачів з однаковим змістом чи суттю питання.

4. За результатами розгляду:
- вирішено позитивно;
- відмовлено у задоволенні;
- дано роз'яснення;
- звернення, що повернуто авторові;
- звернення, що пересилається за належністю;
- звернення, що не підлягає розгляду.

Вирішено позитивно - якщо порушене у зверненні питання вирішене. Відмовлено у задоволенні - за наслідками розгляду звернення порушене питання вирішено негативно (відхилено, відмовлено, необґрунтовано).

Дано роз'яснення - належать звернення, в яких споживачі просять надати роз'яснення.

5. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Товариство, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію здійснює його реєстрацію 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.

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством, як отримані:

1. Якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі Товариства) - у день його (її) отримання;
2. У робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення/скарга/претензія подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане Товариством за 1 годину до завершення робочого дня.

У разі повторного звернення/скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та яке зафіксовано як вирішене, здійснюється:

1. Реєстрація звернення/скарги/претензії у реєстрі як окремого звернення/скарги/претензії, з позначенням його як такого, що є повторним та потребує негайного вирішення;
2. Протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомлення споживача про початок його (її) повторного розгляду із зазначенням строків його (її) вирішення.

База даних звернень/скарг/претензій споживачів зберігаються протягом 5 років.

6. Порядок розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів

Звернення/скарги/претензії споживачів, що надходять до Товариства, приймаються та реєструються в окремому єдиному реєстрі.

Якщо в зверненні/скарзі/претензії вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома Товариству здійснюється надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії.

Після реєстрації у встановленому порядку звернення/скарга/претензія передається на розгляд посадової особи, якій адресоване звернення/скарга/претензія. Якщо в зверненні не зазначено посадову особу, якій адресується звернення, таке звернення передається на розгляд посадовій особі, до кола обов'язків якої віднесено питання, стосовно якого звернувся споживач, або керівнику Товариства.

Посадова особа, ознайомившись із зверненням/скаргою/претензією, шляхом накладення резолюції скеровує звернення виконавцеві для розгляду по суті та підготовки відповіді. Якщо звернення стосується діяльності декількох підрозділів Товариства, то в резолюції може бути зазначено декілька виконавців. При цьому основним виконавцем, який координує розгляд звернення, вважається особа, прізвище якої зазначено першим у списку виконавців.

Виконавці, зазначені в резолюції, забезпечують розгляд звернення/скарги/претензії по суті, здійснюють необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення звернення/скарги/претензії, забезпечують збір та підготовку інформації для підготування відповіді. Виконавець готує відповідь у термін, що не перевищує встановлених законодавством строків розгляду звернень/скарг/претензій.

У відповіді обов'язково повинна міститися інформація про виконавця: прізвище працівника, що фактично підготував відповідь на звернення/скаргу/претензію, номер контактного телефону.

В разі необхідності проект відповіді разом з копією звернення та іншими документами направляється для правової оцінки.

Виконавець віддає проект відповіді на підпис керівництву/ або іншій уповноваженій особі Товариства. Після підписання відповіді посадовою особою, документ передається для реєстрації та відправлення споживачу.

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.

Аналогічним чином розглядаються звернення/скарги/претензії споживачів, внесені до Книги звернень та пропозицій, звернення споживачів, подані на особистому прийомі у керівництва Товариства та отримані через електронну пошту.

Всі звернення та копії відповідей на них зберігаються в Товаристві.

7. Особливості розгляду звернень/скарг/претензій

Звернення/скарга/претензія може бути залишено без розгляду і вирішення у разі якщо:

- воно не містить даних про прізвище та місце проживання автора або з якого неможливо встановити авторство (анонімне звернення);
- якщо порушено строк його подання;
- у зверненні/скарзі/претензії не викладено суті порушеного питання або воно не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, чи його зміст позбавлений будь-якого логічного завершення;
- звернення/скарга/претензія надійшло від особи, визнаної недієздатною;
- звернення/скарга/претензія подано в інтересах іншої особи без оформленого у встановленому законом порядку доручення;
- прийнято рішення про припинення розгляду.

Таке звернення за можливості повертається заявникові з відповідним роз'ясненнями. Припинення розгляду звернення/скарги/претензії споживача можливо у випадках якщо:

- у повторному зверненні/скарзі/претензії від особи відсутні нові дані або факти, які потребують додаткової перевірки, а всі викладені доводи раніше перевірені у повному обсязі та заявникові надано вичерпну відповідь з повідомленням про припинення розгляду і роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення;
- у зверненні є нецензурна лайка, вирази, що ображають честь і гідність інших осіб, а заявник раніше попереджався про те, що при надходженні подібних звернень/скарг/претензій розгляд його може бути припинено.

Розгляд припиняється один раз на підставі мотивованого висновку виконавця, затвердженого керівництвом Товариства.

Повідомлення про припинення розгляду за зверненнями/скаргами/претензіями надсилається заявнику один раз.

Розгляд поновлюється, якщо підстави, за якими він припинився, відпали.

8. Терміни розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

Письмові звернення/скарги/претензії без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство визнається, анонімним і розгляду не підлягає.

Звернення/скарга/претензія, що не відповідає вимогам Порядку, тобто, містить недостатню інформацію щодо прізвища, ім'я, по батькові, місця проживання, суті порушеного питання, не містить підпису заявника та дати повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями протягом 5 днів від дати його надходження.

Якщо питання в одержаному зверненні/скарзі/претензії не входять до компетенції Товариства, звернення протягом 5 днів пересилається відповідному органу, про що повідомляється громадянину.

Якщо звернення/скарга/претензія не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно протягом 5 днів повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями.

Звернення/скарга/претензія розглядаються в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством.

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

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.

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

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

Депутатський запит розглядається у 15-ти денний термін.

Депутатське звернення розглядається у 10-ти денний термін.

Звернення споживачів, що стосуються закону України "Про доступ до публічної інформації", розглядаються і вирішуються у відповідності із законом України "Про доступ до публічної інформації".