

ПРОЦЕДУРА розгляду звернень/скарг/претензій ТОВ «ГАЗЕНЕРГО-ТРЕЙД»

1. Процедура розгляду звернень/скарг/претензій розроблена у відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312, Кодексу систем розподілу (далі по тексту – Кодекс), затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310, та Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375.

2. Процедура визначає загальний порядок розгляду звернень/скарг/пропозицій, отриманих від споживачів електричної енергії електропостачальником ТОВ «ГАЗЕНЕРГО-ТРЕЙД» (далі по тексту Товариство), а саме:

- реєстрацію усіх отриманих звернень/скарг/претензій;
- надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення Товариства про початок розгляду звернення (скарги/претензії) та строки його розгляду.
- час розгляду звернень/скарг/претензій та надання відповіді.

3. Товариство має здійснювати фіксацію отриманих від споживача звернень/скарг/претензій в окремому єдиному реєстрі з використанням загальної класифікації, затвердженої НКРЕКП, із зазначенням наступних даних:

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

Отримані Товариством інформація та/або матеріали від споживача мають додаватись до звернення/скарги/претензії.

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

- якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або на особистому прийомі) – у день його (її) отримання;
- 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.

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

6. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення (скарги/претензії), якщо у ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома товариству.

7. Товариство розглядає звернення/скаргу/претензію 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.

Якщо під час розгляду необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку, строк розгляду може бути продовжено з установленням необхідного строку для розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення/скаргу/претензію. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів.

Товариство розглядає звернення/скарги/претензії споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (якщо виставлення таких рахунків Товариством передбачене у договорі) у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення (скарги/претензії).

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.

8. У разі надходження скарги/звернення/претензії від споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії Товариство розглядає її протягом 15 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії та протягом 45 днів – для колективної скарги/звернення/претензії.

За результатами розгляду скарги /звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії Товариство надає відповідь споживачу в письмовій формі, яка повинна містити інформацію, щодо:

1) у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою:

- причин недотримання показників якості електричної енергії;

- заходів та строків стосовно усунення Товариством причин недотримання показників якості електричної енергії або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;

- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;

2) у разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню:

- документів, що підтверджують порушення споживачем вимог Кодексу, зокрема якщо установки чи прилади споживача не відповідають стандартам або технічним умовам приєднання, що їх встановили державні органи влади або Товариство, нормативно-технічним документам, унаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам, визначеним Кодексом;

- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання Товариством нормативних показників якості електричної енергії.

3) у разі відмови споживача від скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії, що подається письмово в довільній формі, Товариство зобов'язане до закінчення строку її розгляду надати письмову відповідь такому споживачу із зазначенням інформації про залишення її без розгляду.

Товариство може направити свого представника в узгоджений зі споживачем час для аналізу можливих причин недотримання показників якості електричної енергії та/або проведення необхідного вимірювання й подальшого надання відповіді споживачу.

Товариство надає споживачу компенсацію за недотримання показників якості електричної енергії у розмірі та порядку, що встановлені НКРЕКП.

9. Товариство розглядає звернення споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання Товариством показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, протягом 30 днів з дня отримання звернення.

Товариство може не пізніше 2 робочих днів після отримання звернення щодо відшкодування збитків уточнити у споживача інформацію, необхідну для розгляду звернення, зокрема щодо:

- точки розподілу, недотримання показників якості електропостачання в якій призвело до збитків споживача;
- орієнтовної дати та часу виникнення порушення, яке призвело до збитків споживача;
- переліку майна споживача, яке було пошкоджене або знищене внаслідок недотримання показників якості електропостачання;
- суми відшкодування збитків, що визначається відповідно до вартості заміни пошкодженого майна з урахуванням його зносу або вартості ремонту пошкодженого майна та інших витрат, понесених споживачем;
- підтвердження розміру збитків (квитанції, чеки тощо);
- у разі відсутності даних щодо технологічних порушень у розподільних мережах у зазначений споживачем період - документів, що підтверджують пошкодження майна внаслідок перепаду напруги.

Товариство зобов'язане здійснювати відшкодування збитків споживачу, завданих внаслідок недотримання показників якості електропостачання.

Збитки, що виникли внаслідок недотримання показників якості електропостачання, не відшкодовуються, якщо Товариство доведе, що вони викликані форс-мажорними обставинами або виникли не з його вини, а з вини споживача, в електричних мережах споживача, через недотримання вимог експлуатації електроприладів, порушення споживачем вимог Кодексу.

10. 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 НКРЕКП. Рішення органу, який розглядав скаргу, у разі незгоди з ним споживача може бути оскаржено в судовому порядку.

11. Оперативне надання відповідей на звернення, які не мають ознак спірних питань, споживачі можуть отримати цілодобово без вихідних за телефоном кол-центру 0 800 30-44-54, або (067) 538-04-54, (067) 393-31-36 (дзвінки оплачуються згідно діючих тарифів міського чи міжміського зв'язку).