


Затверджую
Директор
з питань обслуговування клієнтів



Н.В. Пазюк

Інструкція
про порядок подання звернень/скарг/ претензій
АТ «Прикарпаттяобленерго»
(для загального користування)

Примірник: Контрольний
 Робочий №
 Архівний
 Інформаційний

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з 2018 р
ІНСТРУКЦІЯ	Редакція 2
Про порядок подання звернень/скарг/ претензій (для загального користування)	Зміни від 2020 р
	Стор. 1 з 6

ЗМІСТ

	Стор.
1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ.....	2
2 ВИКОРИСТАНІ ДОКУМЕНТИ.....	2
3 ТЕРМІНОЛОГІЯ, СКОРОЧЕННЯ.....	2
4 ОПИС.....	3
4.1 Способи надання звернень/скарг/претензій.....	3
4.2 Основні вимоги до звернення.....	4
4.3 Час реєстрації звернення.....	4
4.4 Терміни розгляду звернення.....	5
4.5 Звернення/скарги/претензії, які не підлягають розгляду та вирішенню.....	5

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Інструкція визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до АТ «Прикарпаттяобленерго» (далі - АТ).

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

- Ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій з АТ;
- Ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень/скарг/претензій;
- Встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України.

2 ВИКОРИСТАНІ ДОКУМЕНТИ

2.1 Дана Інструкція розроблена з використанням наведених далі нормативних документів:

- Закон України «Про ринок електричної енергії»;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про інформацію»;
- Закон України «Про доступ до публічної інформації»;
- Закон України «Про статус народного депутата»;
- Закон України «Про статус депутатів місцевих рад»;
- Кодекс системи розподілу, затверджений постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 із змінами та доповненнями;
- Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 із змінами та доповненнями;
- Правила улаштування електроустановок;
- Статут, накази, організаційно-розпорядчі та локальні акти АТ «Прикарпаттяобленерго»;
- Положення про інформаційно-консультаційну службу АТ «Прикарпаттяобленерго».

3 ТЕРМІНОЛОГІЯ, СКОРОЧЕННЯ

3.1 У даній Інструкції використовуються такі терміни.

звернення - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг;

претензія - вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з 2018 р
ІНСТРУКЦІЯ	Редакція 2
Про порядок подання звернень/скарг/ претензій (для загального користування)	Зміни від 2020 р
	Стор. 2 з 6

учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень;

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) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, а також захисту законних інтересів.

якість електропостачання- перелік визначених Регулятором показників (і їх величин), які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з передачі, розподілу та постачання електричної енергії, а також якість електричної енергії.

комерційна якість надання послуг з розподілу електричної енергії - якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема, 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 із змінами та доповненнями, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 із змінами та доповненнями;

Запит на інформацію - це прохання особи до АТ «Прикарпаттяобленерго» - розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні.

В даній Інструкції застосовуються такі скорочення:

АТ - приватне акціонерне товариство «Прикарпаттяобленерго».

ГРЗС - група по роботі зі зверненнями споживачів.

ЗМІ - засоби масової інформації.

ЗУ - закон України.

ІКЦ - інформаційно-консультаційний центр.

НКРЕКП - Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг.

ОДА - обласна державна адміністрація

ОСР- оператор системи розподілу.

ПРРЕЕ - Правила роздрібного ринку електричної енергії.

РДА - районна державна адміністрація.

СРМ - служба розподільчих мереж.

4. ОПИС

4.1 Способи надання звернень/скарг/претензій

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

4.1.2 Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані до:

- Кол-центру за безкоштовним номером телефону (0342)59-40-20 (зі стаціонарного телефону) або 0800-50-40-20 та на «телефон довіри» - (0342) 59-45-45 :
 - Центру обслуговування клієнтів АТ при здійсненні особистого візиту . Контакти <https://oe.if.ua/uk/offices/5af163afdb9c42734ca49cb4->.
- При особистому прийомі посадових осіб Товариства графік відповідно до наказу <https://oe.if.ua/uk/information/5b57313cdb9c423d4ee9a1f4#5b711608db9c42668a2f329f>.

4.1.3 Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом:

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з 2018 р
ІНСТРУКЦІЯ	Редакція 2
Про порядок подання звернень/скарг/ претензій (для загального користування)	Зміни від 2020 р
	Стор. 3 з 6

- Надсилання листів засобами поштового зв'язку на адресу АТ або на адресу філії АТ «Прикарпаттяобленерго»: поштові адреси за посиланням <http://www.oe.if.ua/uk/offices/head>.

- Особистої передачі при відвідуванні Центру обслуговування клієнтів або Інформаційно-консультаційного центру АТ.

Графік <https://oe.if.ua/uk/information/5b57313cdb9c423d4ee9a1f4#5b711608db9c42668a2f329f>.

4.1.4 Електронні звернення надаються шляхом:

- надсилання звернень на електронні адреси АТ kanc@oe.if.ua або call-centr@oe.if.ua засобами електронної пошти;
- Надсилання повідомлень за допомогою особистого кабінету споживача.
- Надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті товариства www.oe.if.ua.
- Використання мобільного додатку "Електроенергія Онлайн".
- Надсилання повідомлень на електронну адресу Інформаційно-консультаційної центру iks@oe.if.ua.

4.1.5 Звернення в інтересах споживача може бути подано іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність, що отримали від споживача відповідні повноваження, оформлені в установленому чинним законодавством порядку.

4.1.6 Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

4.1.7 Споживачі мають право звертатися до АТ українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

4.2 Основні вимоги до звернення

4.2.1 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 обов'язково має бути підписано заявником (якщо колективне – заявниками) із зазначенням дати.

4.2.2 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 не вимагається.

4.2.3 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.

4.2.4 Анонімні листи, відповідно до закону України «Про звернення громадян», не розглядаються.

4.2.5 Подання споживачем звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію керівників АТ «Прикарпаттяобленерго» або інших посадових осіб підприємства, заклики до розпалювання національної, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, тягнуть за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

4.2.6 Рішення щодо звернень споживачів та відповіді на них оформляються українською мовою.

4.3 Час реєстрації звернення

4.3.1 Усні звернення/скарги/претензії споживачів реєструються у день його отримання.

4.3.2 Письмові звернення/скарги/претензії реєструються працівником канцелярії АТ або секретарем філії АТ у робочий день отримання, якщо відповідне звернення отримано АТ за 1 годину до завершення робочого дня.

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з 2018 р
ІНСТРУКЦІЯ	Редакція 2
Про порядок подання звернень/скарг/ претензій (для загального користування)	Зміни від 2020 р
	Стор. 4 з 6

4.4 Терміни розгляду звернення

4.4.1 Усі звернення/скарги/претензії розглядаються в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством. Якщо під час розгляду звернення (скарги/ претензії) 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.

4.4.2 Звернення/скарги/ претензії щодо перевірки правильності рахунків за спожиту електроенергію або рахунків за послуги з розподілу електричної енергії розглядаються у строк до 5 робочих днів з дня отримання відповідного повідомлення про проведення перевірки вказаних у рахунку показів лічильника (без проведення перевірки лічильника), а у разі потреби проведення перевірки лічильника – протягом 20 робочих днів.

4.4.3 Звернення/скарги/претензії від споживача або групи споживачів щодо якості електричної енергії розглядаються протягом 15 днів з дня отримання, у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача – протягом 30 днів та протягом 45 днів – для колективної скарги (обов'язковим є акт замірів параметрів якості напруги).

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

4.4.5 У разі отримання звернення/скарги/ претензії споживача з питань, що належать до компетенції електропостачальника, АТ надсилає таке звернення відповідному електропостачальнику протягом 2 робочих днів.

4.4.6 Звернення/скарга/ претензія споживача, отримані через електропостачальника або орган державної/місцевої влади, розглядаються АТ у строк не більше 30 календарних днів, з дати отримання звернення, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

4.4.7 Попередня відповідь щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/ претензії надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/ претензії, якщо у ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону чи така інформація відома АТ.

4.5 Звернення/скарги/претензії, які не підлягають розгляду та вирішенню

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

4.5.2 Не розглядаються повторні звернення 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, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з 2018 р
ІНСТРУКЦІЯ	Редакція 2
Про порядок подання звернень/скарг/ претензій (для загального користування)	Зміни від 2020 р
	Стор. 5 з 6