

# **Порядок подання та розгляду звернень/скарг/претензій зокрема щодо надання послуг з електропостачання електричної енергії. Форма подання звернення/скарги/претензії споживача.**

## **1. Порядок подання звернень/скарг/претензій споживачів**

1.1. Заявник у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово у порядку, визначеному законодавством, та договірних зобов'язань має звернутись до товариства зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення прав споживача та його законних інтересів.

1.2. Товариство за результатами розгляду такого звернення/скарги/претензії, приймає рішення та надає заявнику мотивовану відповідь відповідно до порядку, що визначений законодавством та договором.

1.3. 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 (далі – Регулятор) або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

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

1.4. Заявник з метою розгляду його звернення/скарги/претензії звертається до товариства за формою, наведеною у додатку. У зверненні/скарзі/претензії обов'язково зазначаються: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання фізичної особи або юридична адреса реєстрації юридичної особи, також електронну поштову адресу, на яку фізичній або юридичній особі має бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним та спосіб відправлення відповіді на звернення, суть порушеного питання тощо.

До звернення/скарги/претензії заявник має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його розгляду повертаються споживачу.

Письмове звернення/скарга/претензія може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення /скарга/претензія може бути усним чи письмовим або наданим за допомогою мобільного додатку «Енергетика Онлайн»:

- усне звернення/скарга/претензія викладається заявником на особистому прийомі або за допомогою засобів зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії»;

- письмове звернення/скарга/претензія має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати;

- електронне звернення оформлюються відповідно до вимог, визначених

цим пунктом. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається;

- звернення /скарга/претензія, які надходять на офіційну електронну адресу постачальника електричної енергії з мобільного додатку «Енергетика Онлайн», будуть зареєстровані та розглянуті у термін передбачені вимогами чинного законодавства України.

## **2. Порядок розгляду товариством звернень/скарг/претензій споживачів**

2.1. Товариство розглядає звернення/скарги/претензії споживачів щодо порушення вимог правил та/або умов договорів, наявність яких передбачено Правилами роздрібного ринку електричної енергії.

2.2. Розгляд звернень/скарг/претензій та врегулювання спорів ґрунтується на таких принципах: законності, компетентності, справедливості, недопущення дискримінації, відкритості і прозорості, неупередженості та об'єктивності, відповідальності за прийняті рішення.

2.3. Розгляд звернень/скарг/претензій здійснюється безоплатно.

2.4. Забезпечення роботи з врегулювання спору здійснює відповідальний підрозділ.

2.5. Відповідь за результатами розгляду звернень/скарг/претензій надається відповідно до законодавства про мови.

2.6. Звернення/скарга/претензія заявника не розглядається якщо воно є анонімним та оформлено без дотримання вимог, визначених Законом України «Про звернення громадян» та цією Інструкцією.

2.7. Якщо питання, порушені в зверненні/скарзі/претензії, не належать до повноважень товариства, таке звернення/скарга/претензія у термін не більше 5 робочих днів від дня його отримання пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявника, який подав звернення/скаргу/претензію.

2.8. Розгляд звернення/скарги/претензії припиняється якщо отримано клопотання заявника про залишення його звернення/скарги/претензії без розгляду у зв'язку з врегулюванням спірного питання.

2.9. Звернення/скарга/претензія заявника розглядається в найкоротшій строк, але не більш 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії товариством, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством.

Якщо для вирішення порушених заявником питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень громадян може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях, не може перевищувати сорока п'яти днів.

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

2.10. У разі якщо звернення/скарга/претензія не містить фактичних даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, відповідальний підрозділ у строк не більш 3 календарних днів з дня надходження до товариства має у порядку, визначеному законодавством, отримати та/або уточнити отриману інформацію від заявника.

У разі відмови заявником у наданні (уточненні) такої інформації товариство надає заявнику роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної інформації. Ненадання заявником додаткової інформації не є підставою для відмови товариством у розгляді звернення/скарги/претензії заявника.

2.11. Про результати розгляду звернення/скарги/пропозиції товариство письмово повідомляє заявника у строки, встановлені законодавством.

2.12. Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні/скарги/пропозиції, доводиться до відома споживача у письмовій формі з посиланням на законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку її оскарження.

2.13. Відповідальний підрозділ під час розгляду звернення здійснює:

- 1) попередню перевірку матеріалів, які подаються заявником;
- 2) направляє запит до відповідного підрозділу товариства, до компетенції якого належить вирішення піднятого питання, та/або заявнику щодо надання додаткових матеріалів та пояснень;
- 3) ініціює проведення позапланової виїзної або не виїзної перевірки;
- 4) організовує проведення попереднього слухання;
- 5) готує роз'яснення щодо врегулювання спірного питання.

2.14. Заявник має право ознайомитись з отриманими під час розгляду чи перевірки викладених у скарзі фактів матеріалами з урахуванням законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації» та «Про захист персональних даних».

2.15. У разі, якщо за результатами розгляду звернення/скарги/претензії та наданих до нього матеріалів з'ясовується, що таке звернення/скарга/претензія є обґрунтованим та містить ознаки порушення товариством законодавства, у тому числі нормативно - правових, ліцензійних умов та розпорядчих актів Регулятора, відповідальний підрозділ інформує про виявлені факти генерального директора та/або заступників генерального директора за напрямком діяльності для проведення позапланової перевірки підрозділу та подальшого його розгляду.

2.16. У разі якщо за результатами розгляду звернення/скарги/претензії та наданих до нього матеріалів з'ясовується, що таке звернення/скарга/претензія не містить ознак порушення товариством законодавства, у тому числі нормативно - правових та розпорядчих актів Регулятора, відповідальний підрозділ готує роз'яснення, які надаються споживачу у встановлені законодавством та цією Інструкцією строки.

2.17. Рішення, прийняте в результаті розгляду звернення/скарги/претензії заявника має бути вмотивованим, відповідати вимогам законодавства, у тому числі нормативно-правовим та розпорядчим актам Регулятора.

У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, товариство має право повідомити громадянина про неприпустимість таких висловлювань та припинити з ним спілкування.

## Форма звернення

### Відомості про заявника:

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи, яка подає звернення/скаргу/ претензію)

\_\_\_\_\_ та/або посада та найменування юридичної особи (у разі якщо подає скаргу суб'єкт господарювання)

\_\_\_\_\_ (поштовий індекс, область, населений пункт, вулиця, номер будинку)

Номер телефону \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Відомості про особу, що діє за дорученням скаржника (якщо застосовується) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Контактна особа (якщо відмінна від зазначеної вище) \_\_\_\_\_

### Відомості про об'єкт відповідно до якого виникло спірне питання:

\_\_\_\_\_ (поштовий індекс, область, населений пункт, вулиця, номер будинку)

Укладений договір про \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

Дата виникнення спірного питання \_\_\_\_\_

Проблема є повторною так ні

Короткий опис проблеми \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Додатки: \_\_\_\_\_

Перелік доданих документів

Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_

Контакти ПрАТ “Харківенергозбут”

Адреса: вул. Гоголя, 10

м.Харків, 61057

e-mail: [zbutenergo@ukr.net](mailto:zbutenergo@ukr.net)

Телефони кол-центру: 0-800-200-413

Інформаційно-консультаційний центр: 063-650-06-40

сайт: <https://zbutenergo.kharkov.ua>