

Звіт з загальної кількості звернень (скарг/претензій) споживачів за 2019 рік
у відповідності до «Правил роздрібного ринку електричної енергії»
затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312

№ з/п	Назва теми	Загальна кількість зареєстрованих звернень, скарг (претензій) споживачів протягом звітного періоду, од,									
		Усього	Побутові споживачі, од,				Усього	Непобутові споживачі, од,			
			скарги/претензії	середній час розгляду скарг/претензій, днів	звернення	середній час розгляду звернення, днів		скарги/претензії	середній час розгляду скарг/претензій	звернення	середній час розгляду звернення
А	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Облік	3343	10	20 днів	3333	20 днів	1301	7	20 днів	1294	20 днів
2	Договір про постачання електричної енергії	13306	3	20 днів	13303	20 днів	9940	-	-	9940	20 днів
3	Відключення за несплату рахунків	673	3	15 днів	670	15 днів	20	-	-	20	15 днів
4	Виставлення рахунків	2612	57	5 роб. днів	2555	5 роб. днів	2183	-	-	2183	5 роб. днів
5	Ціна	9	-	-	9	20 днів	363	-	-	363	20 днів
6	Зміна постачальника	-	-	-	-	-	202	-	-	202	20 днів
7	Відшкодування/ компенсація	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Неконкурентна поведінка	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	Пільги, субсидії	9045	5	15 днів	9040	15 днів	107	1	15 днів	106	15 днів
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	3	-	-	3	15 днів	4	-	-	4	15 днів
11	Скарги на працівників компанії	5	5	20 днів	-	-	294	-	-	294	20 днів
12	Додаткові послуги споживачеві	551	-	-	551	15 днів	264	-	-	264	15 днів
13	Надання іншої довідкової інформації	294	4	15 днів	290	15 днів	12	-	-	12	15 днів
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	30	7	5 днів	23	5 днів	1438	-	-	1438	5 днів
15	Звернення, які не стосуються питань елетропостачання	596	2	20 днів	594	20 днів	460	-	-	460	20 днів

Порядок розгляду товариством звернень/скарг/претензій споживачів

1. Товариство розглядає звернення/скарги/претензії споживачів щодо порушення вимог правил та/або умов договорів, наявність яких передбачено Правилами роздрібного ринку електричної енергії.
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.
3. Розгляд звернень/скарг/претензій здійснюється безоплатно.
4. Забезпечення роботи з врегулювання спору здійснює відповідальний підрозділ.
5. Відповідь за результатами розгляду звернень/скарг/претензій надається відповідно до законодавства про мови.
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.
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.
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.
9. Звернення/скарга/претензія заявника розглядається в найкоротший 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.
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.
11. Про результати розгляду звернення/скарги/пропозиції товариство письмово повідомляє заявника у строки, встановлені законодавством.
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.
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.
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».
15. У разі, якщо за результатами розгляду звернення/скарги/претензії та наданих до нього матеріалів з'ясується, 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.

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.

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.