

Звіт з загальної кількості звернень (скарг/претензій) споживачів за 2020 рік  
у відповідності до «Правил роздрібного ринку електричної енергії»  
затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312

		Загальна кількість зареєстрованих звернень, скарг (претензій) споживачів протягом звітного періоду, од,									
		Побутові споживачі, од,					Непобутові споживачі, од,				
		Усього	скарги/претензії	середній час розгляду скарг/претензій, днів	звернення	середній час розгляду звернення, днів	Усього	скарги/претензії	середній час розгляду скарг/претензії	звернення	середній час розгляду звернення
A	Б	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Облік	<b>2070</b>	-	20 днів	2070	20 днів	<b>681</b>	-	-	681	20 днів
2	Договір про постачання електричної енергії	<b>10615</b>	-	20 днів	10615	20 днів	<b>11026</b>	-	-	11026	20 днів
3	Відключення за несплату рахунків	<b>194</b>	-	15 днів	194	15 днів	<b>8</b>	-	-	8	15 днів
4	Виставлення рахунків	<b>2581</b>	15	5 роб. днів	2566	5 роб. днів	<b>1150</b>	-	-	1150	5 роб. днів
5	Ціна	<b>69</b>	-	-	69	20 днів	<b>256</b>	-	-	256	20 днів
6	Зміна постачальника	-	-	-	-	-	<b>507</b>	-	-	507	20 днів
7	Відшкодування/ компенсація	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Неконкурентна поведінка	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	Пільги, субсидії	<b>2139</b>	-	15 днів	2139	15 днів	<b>39</b>	-	-	39	15 днів
10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії	<b>1</b>	-	-	1	15 днів	-	-	-	-	15 днів
11	Скарги на працівників компанії	<b>2</b>	1	20 днів	1	20 днів	-	-	-	-	-
12	Додаткові послуги споживачеві	<b>961</b>	3	15 днів	958	15 днів	<b>539</b>	-	-	539	15 днів
13	Надання іншої довідкової інформації	<b>627</b>	4	15 днів	623	15 днів	<b>1072</b>	-	-	1072	15 днів
14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника	<b>1</b>	-	-	1	5 днів	<b>5</b>	-	-	5	5 днів
15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання	<b>361</b>	-	-	361	20 днів	<b>1387</b>	-	-	1387	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 найкоротшій строк, але небільш 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'ясується, 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.