

# НАКАЗ

02.09.2017

№135-17

З метою врегулювання процесу подання та розгляду ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ

Наказую:

1. Затвердити ПРОЦЕДУРУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ (Додаток №1) .
2. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою

Директор



Юрій ВАКУЛЕНКО

## **ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ**

### **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі - Процедура) визначає порядок роботи із зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до ТОВ "ЕНЕРГО-ГАЗ" та можливі результати їх розгляду. Процедура - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів ТОВ "ЕНЕРГО-ГАЗ" зі зверненнями споживачів. Дія Процедури поширюється на співробітників ТОВ "ЕНЕРГО-ГАЗ", задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів. Розгляд скарг та вирішення спорів здійснюється у порядку, визначеному цією Procedурою, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

### **2. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ**

ТОВ "ЕНЕРГО-ГАЗ" здійснює фіксацію отриманих від споживача звернень/скарг/претензій в окремому єдиному реєстрі, форма якого затверджена наказом ТОВ "ЕНЕРГО-ГАЗ" та розміщена на веб-сайті підприємства. Отримані ТОВ "ЕНЕРГО-ГАЗ" інформація та/або матеріали від споживача додаються до звернення/скарги/претензії. Звернення/скарга/претензія розглядаються в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати її отримання. Якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення/скаргу/претензію. Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення /скаргу/претензію. При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення/скарги/претензії не може перевищувати 45 днів. Звернення/скарги/претензії побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

ТОВ "ЕНЕРГО-ГАЗ" розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення. 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. У разі отримання ТОВ "ЕНЕРГО-ГАЗ" звернення/скарги/претензії споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача. База даних щодо звернень/скарг/претензій споживачів зберігається протягом 5 років.

### **3. ОСКАРЖЕННЯ РІШЕНЬ СПОЖИВАЧЕМ**

Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він має право оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу. Розгляд скарг споживачів та вирішення спорів здійснюються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, у порядку, визначеному правилами розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затвердженими Національною комісією, що здійснює державне

регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг. Розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів, вирішення спорів здійснюються енергетичним омбудсменом у порядку, встановленому законодавством України, та Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, у межах її повноважень, а також вирішуються у судовому порядку.

#### **4. ЗВІТУВАННЯ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ**

ТОВ "ЕНЕРГО-ГАЗ" оприлюднює на своєму офіційному веб-сайті щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій у строки та за формою, що визначені Правилами роздрібного ринку електричної енергії. ТОВ "ЕНЕРГО-ГАЗ" звітує Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, та в Державну інспекцію енергетичного нагляду України про розгляд звернень/скарг/претензій споживачів відповідно до затвердженого нею порядку.

Директор



Юрій ВАКУЛЕНКО