



Додаток 2 до наказу № 68 від 31.01.22

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом т.в.о. Генерального
директора

АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»

від 31.01. 2022 р. № 68

ПРОЦЕДУРА

РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ

ОДЕСА
2022

ЗМІСТ

1. Призначення документу	3
2. Цілі документу	3
3. Визначення термінів.....	3
4. Загальні положення.....	4
5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів	Ошибка! Закладка не определена.
6. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій	5
7. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії вимогам ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення»	6
8. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно якості надання послуг персоналом Товариства.....	8
9. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та стосовно Актів про порушення ПРПЕЕ	9

1. Призначення документу

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів (далі – Процедура) визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (далі – Товариство) та можливі результати їх розгляду.

2. Цілі документу

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

- ознайомлення споживачів з алгоритмом розгляду звернень Товариством;
- ознайомлення споживачів з можливими результатами розгляду звернень/скарг/претензій;
- встановлення єдиних вимог до процесу розгляду звернень/скарг/претензій відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії та Кодексу систем розподілу

3. Визначення термінів

У цій Процедурі терміни вживаються в наступних значеннях :

Звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг.

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, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

Ліцензіат – суб'єкт господарювання, що має ліцензію з розподілу електричної енергії, здійснює розподіл електричної енергії за договором розподілу електричної енергії споживачу після дати початку дії нового роздрібного ринку електричної енергії.

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 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.

Споживач – фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, або юридична особа, що отримує послугу з розподілу електричної енергії.

4. Загальні положення

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Процедури поширюється на співробітників всіх підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується, зокрема, але не виключно:

- Законом України «Про ринок електричної енергії».
- Законом України «Про звернення громадян».
- Законом України «Про інформацію».
- Законом України «Про захист прав споживачів».
- 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.
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до Товариства зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення Товариством порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

Товариство здійснює особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеному в Товаристві.

Форма подання звернення/скарги/претензії повинна бути розміщена на офіційному сайті АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» та відповідати шаблону згідно Додатку 1 до Процедури.

Товариство оприлюднює на своєму офіційному сайті щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій.

5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

- фіксація та реєстрація всіх звернень в єдиному інформаційному середовищі;
- оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни;
- якість та об'єктивність – відповідь повинна бути вичерпною, достовірною, не допускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає дійсності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

6. Загальні вимоги щодо реєстрації та розгляду звернень/скарг/претензій

Звернення/скарги/претензії можуть бути подані споживачем до Товариства в усній та письмовій (електронній) формах будь-яким зручним способом (шляхом відправки через засоби поштового зв'язку, надсилання електронного листа, повідомлення в особистому кабінеті споживача, особистої передачі при відвідуванні підрозділів Товариства та ін.).

Товариство, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати з використанням загальної класифікації звернень (скарг/претензій), затвердженої Регулятором. Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством, як отримані:

- 1) якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі Товариства) – у день його (її) отримання;
- 2) у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення/скарга/претензія подано у письмовій формі (в тому числі електронною поштою) та отримане Товариством за 1 годину до завершення робочого дня.

Якщо звернення/скарга/ претензія було подано в усній формі (за допомогою телефону або в офісі Товариства під час очного прийому посадовими/відповідальними особами Товариства, які згідно своїх посадових обов'язків наділені відповідними повноваженнями) і для надання відповіді потрібен нетривалий час, після реєстрації, воно може бути розглянуто негайно з наданням відповіді в усній формі (без надання письмової відповіді), за умови, що споживач проінформований про це та задоволений відповіддю, наданою за допомогою телефону або під час очного прийому.

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.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, особа, відповідальна за надання відповіді, може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна їй для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, відповідальна особа має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у неї інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови Товариством у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з тематик, які не відображені в Процедурі, якомога швидше, при цьому строк розгляду не має перевищувати 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

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

Якщо під час розгляду необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку, строк розгляду звернення/скарги 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, що подав звернення/скаргу/претензію. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів.

У разі отримання Товариством 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 не більше 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

7. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії вимогам ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення»

У разі надходження скарги/звернення/претензії від споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії Товариство розглядає її протягом 15 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії, а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача - протягом 30 днів та 45 днів для колективної скарги/звернення/претензії.

У разі незгоди з колективною скаргою/зверненням/претензією від споживачів, що підключені до однієї лінії електропередавання, Товариство проводить вимірювання параметрів якості електричної енергії на початку лінії у першого споживача та у найвіддаленішого споживача в кінці лінії, а у випадку розгалуження лінії електропередавання – у споживачів, підключених у кінці цих відгалужень, для підтвердження дотримання Товариством показників якості електричної енергії.

При отриманні колективної скарги/звернення/претензії від споживачів, що підключені до різних ліній електропередавання, вимірювання проводиться відповідно до абз. 2 цього розділу Процедури для кожної лінії електропередавання окремо.

Для розгляду звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії Товариство може направити свого представника в узгоджений зі споживачем час для аналізу можливих причин недотримання показників якості електричної енергії та/або проведення необхідного вимірювання й подальшого надання відповіді споживачу з урахуванням строків, вказаних в абз. 1 цього розділу.

Представник Товариства у разі необхідності проводить вимірювання параметрів якості електричної енергії в точці розподілу відповідно до вимог пунктів 6.2.1 – 6.2.4 глави 6.2. розділу IV Кодексу систем розподілу протягом не менше 7 календарних днів за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні.

Споживач за письмовою згодою Товариства має право сам організувати проведення таких вимірювань, при цьому проводити вимірювання може організація, яка має відповідні повноваження або дозволи. При цьому, Товариство повинно відшкодувати витрати споживача на організацію проведення вимірювань у разі підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії.

У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою, споживачу надається відповідь у письмовій формі із зазначенням:

- причин недотримання показників якості електричної енергії;
- заходів та строків стосовно усунення Товариством причин недотримання показників якості електричної енергії, або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги/звернення/претензії;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення.

Усунення причини недотримання показників якості електричної енергії проводиться протягом:

- 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу Товариства;
- 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі.

Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли Товариству став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо Товариству уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.

У разі визнання скарги/звернення/претензії такою що не підлягає задоволенню споживачу надається відповідь у письмовій формі із зазначенням:

- документів, що підтверджують порушення споживачем вимог Кодексу систем розподілу, технічних умов приєднання, нормативно-технічних документів, внаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення»;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання Товариством нормативних показників якості електричної енергії.

8. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно якості надання послуг персоналом Товариства

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно якості надання послуг персоналом, Товариство розглядає її протягом 30 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Під час розгляду скарги/звернення/претензії стосовно надання послуг персоналом Товариства проводиться з'ясування обставин та аналіз фактів, викладених споживачем у скарзі/зверненні/претензії, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів.

За результатами розгляду, у разі підтвердження неналежних дій персоналом Товариства, споживачу надається відповідь із зазначенням вжитих заходів щодо врегулювання зазначеного питання, зокрема заходів дисциплінарного впливу до персоналу, яким допущено порушення вимог та правил, визначених нормативними документами та надаються офіційні вибачення споживачу.

9. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та стосовно Актів про порушення ПРРЕЕ

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (якщо виставлення таких рахунків передбачене у договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем) Товариство розглядає її у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення/скарги/претензії.

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно Акту про порушення ПРРЕЕ (щодо змісту виявленого порушення, викладеного в акті про порушення ПРРЕЕ, визначеного обсягу необлікованої електричної енергії та/або суми завданих споживачем збитків, протоколу засідання комісії з розгляду актів про порушення ПРРЕЕ та ін.) Товариство розглядає її у строк до 30 робочих днів з дня отримання такого звернення/скарги/претензії. Пояснення та зауваження, внесені споживачем до акта про порушення ПРРЕЕ при складанні акта про порушення ПРРЕЕ та окремі письмові пояснення споживача до акту порушення розглядаються разом з актом про порушення на засіданні комісії з розгляду актів про порушення ПРРЕЕ.

У разі необхідності, питання стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та стосовно Акту про порушення ПРРЕЕ виносяться на розгляд комісії Товариства по розгляду спірних питань та Актів про порушення ПРРЕЕ.

За результатами розгляду споживачу надається письмова відповідь із зазначенням обґрунтованості виставленого рахунку, або повідомляється про виправлення помилок, які призвели до некоректних нарахувань та про проведення відповідного перерахунку. У відповіді зазначається про стан розрахунків за особовим рахунком на дату надання відповіді.

Додаток 1 до Процедури розгляду
звернень/скарг/претензій споживачів

АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»

(прізвище, ім'я, по батькові споживача)

(адреса проживання: вулиця,
будинок, квартира, місто, адміністративний район)

Паспорт: № _____ серія _____

Виданий _____

ПІН _____

о/р _____

e-mail _____

тел. _____

Звернення/Заява/Скарга/Претензія
(суть порушеного питання)

Додаток: (за необхідності)

Відповідь прошу (необхідно поставити V):

☐ надати в електронному вигляді на мій email: _____

(адреса електронної пошти)

☐ надати по телефону 380 _____ /380 _____

(мобільний номер телефону)

☐ письмову відповідь не потребую.

« ____ » _____ 20__р.

(підпис)