

**ІНСТРУКЦІЯ ПРО
ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІ**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Інструкція про подання звернення/скарги/претензії (далі – Інструкція) встановлює порядок та способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій/пропозицій тощо (далі – звернень) діючих споживачів ТОВ « - » (далі – Товариство) та алгоритм дії працівників Товариства у разі отримання відповідного звернення.

1.2. Ця Інструкція розроблена у відповідності до Закону України «Про ринок електричної енергії» від 13.04.2017 № 2019-VIII, Закону України «Про доступ до публічної інформації» 13.01.2011 № 2939-УІ, положень Цивільного та Господарського кодексів України, постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП або Регулятор) «Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії» від 14.03.2018 № 312 (далі – ПРРЕЕ), постанови НКРЕКП «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу» від 27.12.2017 № 1469, нормативно-правових актів України, Статуту та інших локальних нормативно-правових актів Товариства.

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються в такому значенні:

• **заявник** – споживач, який звернувся до електропостачальника зі зверненням особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

• **повторне звернення** – звернення/скарг/претензій/пропозицій, подане від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті;

• **звернення** – звернення, скарга, претензія, пропозиція заявника з вимогою про вирішення його питання, поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю)

електропостачальника.

Інші терміни в цій Інструкції вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, ПРРЕЕ, та інших нормативно-правових актах.

2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕННЯ

2.1. Споживач може звернутись до Товариства із будь-якого питання, що стосується електропостачання та взаємодії з питань постачання електричної енергії, в т.ч. проте не виключно щодо порушення їхніх прав та законних інтересів електропостачальником.

2.2. Звернення претензії можуть подаватись наступним чином:

- **усно:** за допомогою телефону або під час особистого прийому уповноваженою особою Товариства або іншими представниками Товариства, які наділенні відповідними повноваженнями та реєструється в установленому порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду споживач повідомляється письмово, або усно за вибором споживача, про що робиться відмітка у Журналі (реєстрі) звернень/скарг/претензій/пропозицій споживачів електричної енергії та результати їх розгляду.

- **письмово:** за допомогою поштового зв'язку, надаватися споживачем особисто або передаватися через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням засобів електронного зв'язку, в т.ч. через сайт електропостачальника.

2.3. Загальні вимоги щодо оформлення звернення:

- у зверненні обов'язково зазначаються: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання фізичної особи або юридична адреса реєстрації юридичної особи та засоби поштового зв'язку, 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 заявник має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, що оформлені відповідно до вимог чинного законодавства, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду звернення із зазначенням, які повинні повертатися споживачу;
- звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне). Колективне звернення може бути подане лише письмово.

3. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕННЯ

3.1. Усі звернення реєструються Товариством, як отримані якщо відповідне звернення подане:

- в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі Товариства уповноваженому представнику Товариства) - у день його отримання;
- у робочий день отримання звернення – якщо відповідне звернення подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане Товариством за 1 годину до завершення робочого дня; в іншому випадку – звернення реєструється на наступний робочий день.

3.2. У разі повторного звернення споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та яке зафіксовано як вирішене, здійснюється:

- реєстрація звернення у Журналі (реєстрі) звернень/скарг/претензій/пропозицій споживачів електричної енергії та результати їх розгляду як окремого звернення, з позначенням його як такого, що є повторним та потребує негайного вирішення;

- протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення повідомлення споживача про початок його повторного розгляду із зазначенням строків його вирішення, у разі можливості їх визначення, в інших випадках – в максимально стислі терміни що потребує вирішення піднятого питання.

3.3. Товариство розглядає звернення в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати реєстрації звернення Журналі (реєстрі) звернень/скарг/претензій/пропозицій, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, ПРРЕЕ, Кодексом системи передачі, Кодексом системи розподілу, тощо.

3.4. Якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення.

3.5. Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється заявник, який подав звернення. При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення не може перевищувати 45 днів.

Пам'ятка для споживачів

«Ваші звернення (пропозиції, заяви, скарги, претензії, тощо) а також повідомлення про загрозу електробезпеці можна подавати:

- в письмовому вигляді за адресою: 03134, м. Київ, вул. Митрофанівська, 9

Режим роботи: Пн-Пт з 9:00 до 18:00 години

Обідня перерва: з 12:00 до 13:00 години

Сб-Нд — вихідні.

- в електронному вигляді на e-mail: energy@mbs-e.com.ua

- за телефоном для звернення споживачів:

+38(044)-407-01-94, +38(066)-800-21-61.

" - "
 ,
 :
 1) , (): 03057, , ' 21
 " , 19, . (044) 204-48-27; e-mail: box@nerc.gov.ua. (' 21
 , " 22 2016
 1540- VIII)

2)

3)