Затверджую

Директор ТОВ «ВІКТОРІ ЕНЕРДЖІ»

Яроменко В.В.

2024 року

ІНСТРУКЦІЯ
ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

м.Київ

ЗМІСТ

1. **Визначення термінів** 3
2. **Загальні положення** 3
3. **Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів** 3
4. **Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства** 4
5. **Реєстрація звернень/скарг/претензій** 4

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (далі - Інструкція) визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до ТОВ « Партнер Енерджи» (далі - Товариство).

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

Ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій з Товариством;

Ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень/скарг/претензій;

Встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергій.

1. Визначення термінів

Звернення - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг;

Претензія - вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання 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.

Якість електропостачання – перелік визначених Регулятором показників (і їх величин), які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з передачі, розподілу та постачання електричної енергії, а також якість електричної енергії.

2. Загальні положення

Інструкція - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Інструкції поширюється на співробітників всіх підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом «Про інформацію»•,
- Законом України «Про доступ до публічної інформації»;
- 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.

3. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

- Фіксація та реєстрація всіх звернень в Журналі вхідної кореспонденції Товариства;
- 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.

4. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа або в спосіб передбачений Договором) або при особистому відвідуванні Товариства.

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані:

- За телефонами, зазначеними на офіційному сайті Товариства;
- При особистому прийомі посадових осіб Товариства.

Письмові звернення звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом:

- Надсилання листа за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства;
- Особистої передачі при відвідуванні Товариства;
- Надсилання звернення на електронну адресу Товариства (partnerenergy@ukr.net) засобами електронної пошти.

5. Реєстрація звернень/скарг/претензій

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством згідно з організованим у Товаристві порядком реєстрації' звернень клієнтів, як отримані

- якщо звернення/скарга/претензії подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) - у день його (її) отримання;
- у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення/скарга/претензія подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня. Якщо звернення/скарга/претензія отримані менше ніж за 1 годину до закінчення - не пізніше наступного робочого дня.

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Повторне звернення не розглядаються одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішене по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Товариства, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Представник Товариства, який здійснює реєстрацію звернення/скарги/претензії, зобов'язаний, за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номеру звернення шляхом:

- повідомлення реєстраційного номеру звернення/скарги/претензій споживачу при особистому наданні звернення споживачем відразу після реєстрації;
- надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;
- усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.