ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«ДНІПРОСТАЛЬ - ЕНЕРГО»

**ІНСТРУКЦІЯ**

**ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ**

м. Дніпро

2018

ЗМІСТ

1. Призначення документу .................................................................................................................. 3

2. Цілі документу: ................................................................................................................................. 3

3. Визначення термінів ........................................................................................................................ 3

4. Загальні положення ......................................................................................................................... 3

5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів ................................................................ 4

6. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Постачальника ...................................... 4

7. Реєстрація звернень/скарг/претензій ............................................................................................. 5

**1. Призначення документу**

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (далі – Інструкція) визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до ТОВ «ДНІПРОСТАЛЬ - ЕНЕРГО» (далі – Постачальник).

**2. Цілі документу:**

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

- Ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій з Постачальником;

- 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 енергії.

**3. Визначення термінів**

***звернення*** – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов’язаних з постачанням електричної енергії послуг;

***комерційна якість надання послуг з постачання електричної енергії*** - якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;

***ліцензіат*** – суб’єкт господарювання, що має ліцензію з постачання електричної енергії, здійснює продаж електричної енергії за договором постачання 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 постачання 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.

**4. Загальні положення**

Інструкція – це комплекс обов’язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи Постачальника зі зверненнями споживачів. Дія Інструкції поширюється на всіх співробітників Постачальника, задіяних у процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Постачальник керується:

- 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.

**5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів**

- Фіксація та реєстрація всіх звернень;

- 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. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Постачальника**

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа) при особистому відвідуванні Постачальника чи скориставшись одним із сервісів заочного обслуговування.

**Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані до:**

- За номером телефону: 056-747-46-08

 0562-35-87-38

- При особистому прийомі посадових осіб Постачальника.

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

- Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв’язку на адресу Постачальника;

- Особистої передачі при відвідуванні Постачальника;

- Надсилання звернення на електронну адресу Постачальника засобами електронної пошти;

**Електронні звернення надаються шляхом:**

- Надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв’язку на сайті Постачальника - [**http://dse.interpipe.biz**](http://dse.interpipe.biz);

- Надсилання повідомлень за допомогою мобільного додатку «Енергетика Онлайн» - EnergyOnline.

***Повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем виключно за номером телефону Контакт-центру оператора системи розподілу:***

***АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» 0 800 500 444***

**7. Реєстрація звернень/скарг/претензій**

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Постачальником згідно з організованим у Постачальника порядком реєстрації звернень клієнтів, як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія 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.

Повторні звернення не розглядаються одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено 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 Постачальника, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

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

- повідомлення реєстраційного номеру звернення/скарги/претензії споживачу при особистому наданні звернення споживачем відразу після реєстрації;

- надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;

- усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.