

ПОРЯДОК ПОДАННЯ СПОЖИВАЧАМИ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

Визначення термінів

Товариство – ТОВ «ФПК «РЕСУРСГРУП», що здійснює продаж електричної енергії споживачу відповідно до умов договору;

Споживач - фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, або юридична особа, що купує електричну енергію для власного споживання;

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 Товариством споживачу, що передбачає дотримання Товариством 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;

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 споживача.

Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом: усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення за допомогою особистого кабінету, під час особистого прийому посадовими особами та або/ іншими відповідальними особами Товариства, які згідно своїх посадових обов'язків наділені відповідними повноваженнями.

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані до:

- За номером телефону (044) 390-90-91 (тарифікація дзвінків згідно з тарифами Вашого оператора зв'язку), графік роботи: Пн – Чт: з 9⁰⁰ до 17⁰⁰, Пт: з 9⁰⁰ до 16⁰⁰, Сб - Нд: вихідні;
- Під час відвідування Товариства за адресою м. Київ, вул. Червоноармійська/Басейна, 1-3 / 2 літ. «А» (графік роботи: Пн – Чт: з 9⁰⁰ до 17⁰⁰, Пт: з 9⁰⁰ до 16⁰⁰, Сб - Нд: вихідні);
- При особистому прийомі посадовими особами та/або іншими відповідальними особами Товариства.

Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом:

- Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства 01001, а/с В 520, Київ 1;
- Особистої передачі при відвідуванні офісу Товариства за адресою м. Київ, вул. Червоноармійська/Басейна, 1-3 / 2 літ. «А» (графік роботи: Пн - Чт: з 9⁰⁰ до 17⁰⁰, Пт: з 9⁰⁰ до 16⁰⁰, Сб - Нд: вихідні);;
- Надсилання звернення на електронну адресу Товариства (info@r-g.com.ua) засобами електронної пошти.

Вимоги до оформлення звернень/скарг/претензій

Звернення/скарга/претензія має містити:

- 1) у разі звернення фізичної особи: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання; у разі звернення юридичної особи, фізичної особи підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання;
- 2) викладено суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

3) письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Письмове звернення без зазначення адреси, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

При пред'явленні Споживачем претензії, враховуються вимоги чинного законодавства в тому числі щодо змісту, порядку пред'явлення, строку розгляду, документів, що долучаються до вимоги/претензії тощо.

Звернення/скарга/претензія, оформлене без дотримання вимог даного Порядку, або в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, **повертається заявникові** з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, окрім випадків визначених чинним законодавством

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

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, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

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

За результатами розгляду звернення/скарга/претензія може бути:

- вирішена позитивно (якщо порушене у зверненні питання вирішене);
- відмовлено в задоволенні (за наслідками розгляду звернення порушене питання вирішено негативно (відхилено, відмовлено, необґрунтовано));
- дано роз'яснення (якщо в зверненні споживач просить надати роз'яснення);
- повернуто автору (з підстав, передбачених Інструкцією);
- не підлягати розгляду.

Реєстрація звернень/скарг/претензій

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

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі Товариства) - 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 Товариством за 1 годину до завершення робочого дня. Якщо звернення/скарга/претензія отримані менше, ніж за 1 годину до закінчення - не пізніше наступного робочого дня.

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

Порядок розгляду письмових звернень/скарг/претензій споживачів

Звернення/скарги/претензії споживачів, що надходять до Товариства, приймаються та реєструються в єдиному реєстрі журналу звернень.

Після реєстрації у встановленому порядку звернення/скарга/претензія передається на розгляд посадової особи, якій адресоване звернення/скарга/претензія. Якщо в зверненні не зазначено посадову особу, якій адресується звернення, таке звернення передається на розгляд посадовій особі, до кола обов'язків якої віднесено питання, стосовно якого звернувся споживач, або керівнику Товариства.

Виконавці, що забезпечують розгляд звернення/скарги/претензії по суті, здійснюють необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення звернення/скарги/претензії, забезпечують збір та підготовку інформації для підготування відповіді. Виконавець готує відповідь у термін, що не перевищує встановлених законодавством строків розгляду звернень/скарг/претензій.

У відповіді обов'язково повинна міститися інформація про виконавця: прізвище працівника, що фактично підготував відповідь на звернення/скаргу/претензію, номер контактного телефону.

Виконавець віддає проект відповіді на підпис керівництву або іншій уповноваженій особі Товариства. Після підписання відповіді посадовою особою, документ передається для реєстрації та відправлення споживачу.

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.

Всі звернення та копії відповідей на них зберігаються в Товаристві.

Звернення/скарга/претензія може бути **залишено без розгляду** і вирішення у разі якщо:

- воно не містить даних про прізвище та місце проживання автора або з якого неможливо встановити авторство (анонімне звернення);

- якщо порушено строк його подання;

- у зверненні/скарзі/претензії не викладено суті порушеного питання або воно не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, чи його зміст позбавлений будь-якого логічного завершення;

- звернення/скарга/претензія надійшло від особи, визнаної недієздатною;

- звернення/скарга/претензія подано в інтересах іншої особи без оформленого у встановленому законом порядку доручення;

- прийнято рішення про припинення розгляду.

Таке звернення за можливості повертається заявникові з відповідним роз'ясненнями.

Припинення розгляду звернення/скарги/претензії споживача можливо у випадку, якщо у повторному зверненні/скарзі/претензії від споживача відсутні нові дані або факти, які потребують додаткової перевірки, а всі викладені доводи раніше перевірені у повному обсязі та заявникові надано вичерпну відповідь з повідомленням про припинення розгляду і роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Повідомлення про припинення розгляду за зверненнями/скаргами/ претензіями надсилається заявнику один раз.

Розгляд поновлюється, якщо підстави, за якими він припинився, відпали.

Терміни розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

Звернення/скарга/претензія, що не відповідає вимогам Порядку, тобто, містить недостатню інформацію щодо прізвища, ім'я, по батькові, місця проживання, суті порушеного питання, не містить підпису заявника та дати повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями протягом 10 днів від дати його надходження.

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

Звернення/скарга/претензія розглядаються в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством.

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

Звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію, у строк до 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до Регулятора або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів на дії чи бездіяльність суб'єктів роздрібного ринку, вирішення спорів між ними здійснюються енергетичним омбудсменом у порядку, встановленому законодавством України, та Регулятором у межах його повноважень, а також вирішуються у судовому порядку