



ЗАТВЕРДЖЕНО

Директор ТОВ «ТЕКЛА ЮКРЕЙН»

Ольга ПОЛЯКОВА

ІНСТРУКЦІЯ

про порядок подання звернень/скарг/претензій

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (далі- Інструкція) визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до ТОВ «ТЕКЛА ЮКРЕЙН» (далі – Товариство) Визначення термінів

Заявник – споживач або особа, яка має намір стати, користувач/замовник послуг, який звернувся до електропостачальника зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов'язаних з постачання 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 Правила роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (із змінами);

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 – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушення рішеннями, діями (бездіяльністю) електропостачальника;

повторно скарга – скарга подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті.

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 за зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується:

Законом України «Про ринок електричної енергії»;

Законом України «Про звернення громадян»;

Законом України «Про захист прав споживачів»;

Кодексом системи розподілу, затвердженим постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг далі -НКРЕКП) від 14 березня 2018 року № 310 (зі змінами);

Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311 (зі змінами);

Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312 (зі змінами);

Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року №375 (зі змінами).

СПОСОБИ НАДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ НА АДРЕСУ ТОВАРИСТВА

Споживач може подавати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення за допомогою особистого кабінету) чи скориставшись одним із сервісів заочного обслуговування.

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані до:

Під час звернення за номерами телефонів: +38 (050)-050-55-78

Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом:

Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, будинок 14

Надсилання звернення на електронну адресу Товариства teklaucr@gmail.com засобами електронної пошти;

Повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем виключно за номером телефону оператора системи розподілу

РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

Реєстрація звернень/скарг/претензій покладається на відповідний структурний підрозділ електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.

Усі звернення/скарги/ претензії реєструються Товариством, згідно з організованим у Товаристві 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 в письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасник роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня. Якщо звернення/скарга/ претензія отримані менше ніж за 1 годину до закінчення – не пізніше наступного 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.

У разі повторного звернення/скарги/претензії споживача з питань, яке не було вирішено учасником роздрібного ринку по суті, та яке зафіксоване, як вирішене, учасник роздрібного ринку має:

Зареєструвати звернення/скаргу/ претензію у реєстрі, як окреме звернення/скаргу/ претензію, позначивши його, як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;

Протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

У разі отримання електропостачальником звернення/скарги/ претензії споживача з питань, що не належить до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.