



ЗАТВЕРДЖЕНО  
Директор ТОВ «ТЕКЛА ЮКРЕЙН»  
Ольга ПОЛЯКОВА

## ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів (далі – Процедура) визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до ТОВ «ТЕКЛА ЮКРЕЙН» (далі – Товариство) та можливі результати їх розгляду.  
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

Процедура – це офіційно встановлений чи узвичаєний порядок здійснення, виконання або оформлення дій Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Процедури 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).

Споживач у разі порушення його права та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

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-х 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/скарги/претензії, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Надання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

### **РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТА СКАРГ НА ПЕРСОНАЛ**

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно якості надання послуг та скарг на персонал Товариство розглядає її протягом 30 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Під час розгляду скарги/звернення/претензії персоналом Товариства проводиться з'ясування обставин та аналіз фактів, викладених споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів.

За результатом розгляду споживачу надається відповідь.

У разі підтвердження неналежних дій персоналу Товариства споживачу надається відповідь із зазначенням вжитих заходів щодо врегулювання зазначеного питання, зокрема заходів адміністративного впливу до персоналу, яким допущено порушення нормативних документів та надаються офіційні вибачення споживачу.

### **РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ, ЯКЩО ПІД ЧАС РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕННЯ/СКАРГИ/ПРЕТЕНЗІЙ НЕОБХІДНО ЗДІЙСНИТИ ТЕХНІЧНУ ПЕРЕВІРКУ АБО ПРОВЕСТИ ЕКСПЕРТИЗУ ЗАСОБУ КОМЕРЦІЙНОГО ОБЛІКУ**

Звернення/скарга/претензія споживача розглядається Товариством 30 днів з дня її отримання. Якщо під час розгляду звернення/скарги/претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення/скаргу/претензію.

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

Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунка за електричну енергію

Товариство розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію у строк 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

### **ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ**

Товариство надає попередню відповідь щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду.

Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії, якщо у ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома електропостачальнику.

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, у тому числі з тематик, які не відображені у Порядку якомога швидше, при цьому строки розгляду не мають перевищувати 30 днів



з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

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

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

Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:

Заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;

Порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або по щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;

Скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);

У скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

До скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;

Скарга містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення.

Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімною скарги, повідомляється заявнику письмово з відповідним обґрунтуванням.

Крім того 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 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.

На прохання заявника електропостачальник може організувати розгляд скарги/претензії за його участі шляхом проведення робочої зустрічі. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів оператора системи розподілу/електропостачальника для повного та всебічного розгляду порушеного питання.

На робочі зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосується питання, порушеного у скарзі.

Крім того, електропостачальник може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держнагляду (за їх згодою).

У разі якщо звернення/скарга/претензія заявника не підлягає задоволенню, заявнику надається роз'яснення та порядок його дій щодо оскарження такого рішення.