

# ІНСТРУКЦІЯ ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Інструкція про порядок розгляду звернень/скарг/претензій (далі – Інструкція) – це комплекс заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Державного підприємства зовнішньоекономічної діяльності «Укрінтеренерго» (далі - ДПЗД «Укрінтеренерго») зі зверненнями споживачів постачальника «останньої надії» (далі – споживачі).

Дія Інструкції поширюється на співробітників всіх структурних підрозділів ДПЗД «Укрінтеренерго», задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

Під час своєї роботи зі зверненнями ДПЗД «Укрінтеренерго» керується: Законом України «Про ринок електричної енергії», Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про інформацію», 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, та іншими актами чинного законодавства України.

## 2. МЕТА ДОКУМЕНТУ

Основною метою Інструкції є розв'язання суперечностей та конфліктних ситуацій, які виникають між ДПЗД «Укрінтеренерго» та споживачами.

## 3. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

В цій Інструкції терміни вживаються у таких значеннях:

**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. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ ПОДАВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

Споживач, у разі порушення його прав та законних інтересів, в першу чергу має звернутись до ДПЗД «Укрінтеренерго» зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення 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 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, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

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

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення,

терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор ДПЗД «Укрінтеренерго», про що повідомляється особі, яка подала звернення.

## 5. ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ СПОЖИВАЧІВ

Загальними принципами роботи зі зверненнями споживачів є:

- фіксація та реєстрація всіх звернень/скарг/претензій, що надійшли до ДПЗД «Укрінтеренерго»;
- оперативність розгляду та надання відповіді у встановлені терміни;
- надання вичерпної, обґрунтованої відповіді та інформації, яка відповідає дійсності і не суперечить вимогам чинного законодавства.

## 6. СПОСОБИ ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним для нього способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення за допомогою телефону).

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути подані:

- за телефоном: (044) 206-51-13, 206-51-20;
- під час особистого прийому посадовими особами ДПЗД «Укрінтеренерго» за адресою: місто Київ, вулиця Кирилівська, 85.

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

- надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу ДПЗД «Укрінтеренерго»: вулиця Кирилівська, 85, місто Київ, 04080;
- особисто під час відвідування ДПЗД «Укрінтеренерго».

***Електронні звернення надаються шляхом:***

- надсилання звернення на електронну адресу ДПЗД «Укрінтеренерго» email: [pon@uie.kiev.ua](mailto:pon@uie.kiev.ua).

## 7. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

Усі звернення/скарги/претензії реєструються ДПЗД «Укрінтеренерго» як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або під час відвідування ДПЗД «Укрінтеренерго») - у день його/її отримання;
- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане за 1 годину до закінчення робочого дня - у робочий день отримання звернення/скарги/претензії.

Якщо звернення/скарга/претензія отримані менше ніж за 1 годину до закінчення робочого дня - не пізніше наступного робочого дня.

У разі повторного звернення/скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішено по суті та яке зафіксовано як вирішене, ДПЗД «Укрінтеренерго»:

1) реєструє звернення/скаргу/претензію як окреме звернення/скаргу/претензію, позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;

2) протягом одного робочого дня з дати отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомляє споживача про початок його/її повторного розгляду та вказує строки його/її вирішення.