

## Інструкція про порядок подання звернень/претензій

### 1. Призначення документа

Інструкція про порядок подання звернень/претензій (далі по тексту – Інструкція) розроблена з метою врегулювання процедури подання та розгляду звернень/претензій споживачів, в тому числі споживачів з обмеженими можливостями, до ТОВ «ЕНЕРА СХІД» (далі по тексту – Товариство), забезпечення та створення умов для реалізації споживачами прав та законних інтересів, покращення та удосконалення процесу організації розгляду звернень, а також для встановлення єдиного підходу розгляду звернень/претензій споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян» з урахуванням вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії (далі по тексту – ПРРЕЕ), затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 321.

### 2. Загальні положення

Інструкція - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Інструкції поширюється на всіх співробітників, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

У роботі зі зверненнями споживачів Товариство керується:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»;
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про доступ до публічної інформації»;
- Законом України «Про захист персональних даних»;
- Законом України «Про інформацію»;
- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 311;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312;
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375;

Відхилення від чинного законодавства України, нормативних документів чи вимог Інструкції не допускається, окрім випадків внесення відповідних змін до чинного законодавства України.

### 3. Основні терміни, що вживаються у даній Інструкції:

**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 постачання електричної енергії та пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг;

**Скарга** - звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу / електропостачальника;

**Претензія** - вимога споживача до електропостачальника про усунення порушень умов договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та про відшкодування збитків, завданих електропостачальником внаслідок таких порушень.

#### **4. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень/претензій споживачів**

Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

Якщо між сторонами відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначати найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

Споживач/заявник у разі порушення його прав та законних інтересів в частині, що стосується діяльності Товариства, має право звернутись до Товариства зі зверненням/претензією щодо усунення порушення та відновлення його прав та законних інтересів.

До скарги/звернення/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його скарги/звернення/претензії раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/претензії, які після розгляду повертаються споживачу.

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

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

У разі порушення Товариством вимог ПРРЕЕ та/або умов договорів, наявність яких передбачена ПРРЕЕ, споживач, щодо якого було вчинено порушення, складає у довільній формі претензію та подає її Товариству.

#### **5. Вимоги до подання та оформлення звернень/претензій**

Скарга/Звернення/претензії можуть бути подані окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне) наступним чином:

усно - за допомогою телефону або під час особистого прийому посадовими особами та/або іншими відповідальними особами Товариства, які згідно своїх посадових обов'язків наділені відповідними повноваженнями, та реєструються в установленому порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення. Результати розгляду повідомляються письмово, або усно за вибором споживача. Письмово - за допомогою поштового зв'язку, особисто споживачем або через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства. Письмове звернення/претензія/скарга також може бути надіслане з використанням засобів електронного зв'язку (див. форма подання звернення/претензії).

Звернення/претензія/скарга може бути подане шляхом:

- надсилання з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на визначену електронну адресу Товариства [info@lg.enera.ua](mailto:info@lg.enera.ua);
- за номером телефону 066-530-12-30 (графік роботи: Пн - Пт: з 7:30 до 16:30) тарифікація дзвінків згідно з тарифами Вашого оператора зв'язку.

При поданні скарги/звернення/претензії в електронному вигляді застосування електронного цифрового підпису не вимагається, але таке звернення повинно мати вигляд скан-копії та/або фотокопії, також має бути зазначена електронна адреса або відомості про інші засоби зв'язку зі споживачем.

Скарга/звернення/претензії оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Скарга/звернення/претензії оформлені без дотримання встановлених вимог, повертаються споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Не підлягають розгляду та вирішенню:

- повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;
- звернення без зазначення адреси, не підписане автором, а також таке, з якого не можливо встановити авторство, визначається анонімним і розгляду не підлягає;
- звернення, подані з порушенням термінів, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- звернення осіб, визнаних судом недієздатними (рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівництвом).

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

## **6. Надання повідомлень про загрозу електробезпеки**

Повідомлення про загрозу електробезпеки визначає процедуру надання інформації про загрозу електробезпеки споживачів з метою оперативного реагування і швидкої локалізації подій, які становлять загрозу електробезпеки людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві.

У випадку виявлення подій, які становлять загрозу електробезпеки людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві необхідно перш за все самому тримати безпечну відстань від місця події, сповістити про небезпеку оточуючих, запобігти наближенню до місця аварії випадкових перехожих чи тварин.

Дії споживачів або свідків нещасного випадку чи аварії на об'єктах енергетики, яка становить загрозу електробезпеці - негайно надати повідомлення про загрозу електробезпеки за номером телефону:

- ТОВ «ЕНЕРА СХІД» 066-530-12-30 (графік роботи: Пн-Пт: 7:30 - 16:30)