

ЗАТВЕРДЖУЮ

ГЕНЕРАЛЬНИЙ ДИРЕКТОР
ТОВ «ФАКТОР ЕНЕРГОГРУП»



С. О. ШАТКОВСЬКИЙ



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФАКТОР ЕНЕРГОГРУП»
(Ідентифікаційний код 37333655)

**ІНСТРУКЦІЯ
ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ
СПОЖИВАЧАМИ**

м. КИЇВ – 2020 рік

ЗМІСТ

1. ПРИЗНАЧЕННЯ ДОКУМЕНТУ.....	3
2. ЦІЛІ ДОКУМЕНТУ	3
3. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ	3
4. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
5. ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ СПОЖИВАЧІВ	4
6. СПОСОБИ НАДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ НА АДРЕСУ ПІДПРИЄМСТВА	4
7. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ	5
8. ОСКАРЖЕННЯ РІШЕННЯ, ПРИЙНЯТЕ ЗА ЗВЕРНЕННЯМ/СКАРГОЮ/ПРЕТЕНЗІЄЮ СПОЖИВАЧА	6

1. ПРИЗНАЧЕННЯ ДОКУМЕНТУ

Інструкція визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФАКТОР ЕНЕРГОГРУП», (далі - Товариство).

2. ЦІЛІ ДОКУМЕНТУ

Інструкція спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями/скаргами/претензіями:

- ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій з Товариством;
- ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень/скарг/претензій;
- встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії.

3. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

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.

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. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (далі - 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 зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про інформацію»;

- Законом 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.

5. ЗАГАЛЬНІ ПРИНЦИПИ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ СПОЖИВАЧІВ

- Фіксація та реєстрація всіх звернень в єдиному інформаційному середовищі;
- Оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни;
- Якість та об'єктивність - відповідь повинна бути вичерпною, достовірною, не допускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає дійсності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

6. СПОСОБИ НАДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ НА АДРЕСУ ПІДПРИЄМСТВА

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення, або при особистому відвідуванні підрозділів Товариства.

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані до:

- інфо-центру за номером телефону +38 (044) 391 50 50; +38 (044) 391 50 52 (вартість дзвінків згідно тарифів Вашого оператора);
- при особистому прийомі керівництвом Товариства за попереднім записом. Попередній запис на прийом споживачів здійснюється за номером телефону: +38 (044) 391 50 50 (вартість дзвінків згідно тарифів оператора).

Письмові звернення/скарги/претензії, у тому числі електронні, можуть бути надані шляхом:

- надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства: 01033, м. Київ, вул. Жилянська, буд. 9-11;
- особистої передачі при відвідуванні Товариства (графік роботи: Пн -Чт: з 9:00 год. до 18:00 год.; П'ятниця: з 9:00 год. до 17:00 год.; Сб - Нд: вихідні).
- надсилання з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на визначену електронну адресу Товариства (office@factor.com.ua).

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.

Повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем інфо-центру за єдиним безкоштовним номером телефону +38 (044) 391 50 50; +38 (044) 391 50 52 (вартість дзвінків згідно тарифів Вашого оператора).

7. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

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

Товариство має здійснювати фіксацію отриманих від споживача звернень/скарг/претензій в окремому єдиному реєстрі із зазначенням наступних даних:

- дата отримання звернення/скарги/претензії;
- реєстраційний номер;
- спосіб, у який подано звернення/скарга/претензія;
- прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача, який подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення/скаргу/претензію);
- тематика звернення/скарги/претензії;
- короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;
- короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;
- механізм розгляду звернення/скарги/претензії;
- результат розгляду звернення/скарги/претензії;
- засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» 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.

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

- зареєструвати звернення/скаргу/претензію у реєстрі як окреме звернення/скарга/претензія, 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.

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.

8. ОСКАРЖЕННЯ РІШЕННЯ, ПРИЙНЯТЕ ЗА ЗВЕРНЕННЯМ/СКАРГОЮ/ПРЕТЕНЗІЄЮ СПОЖИВАЧА

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 споживачів на дії чи бездіяльність учасників роздрібного ринку та вирішення спорів між ними здійснюється Регулятором у порядку, визначеному правилами розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затвердженими Регулятором.