

ПРОЦЕДУРА розгляду звернень/скарг/претензій

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі – Процедура) визначає порядок, строки розгляду звернень/скарг/претензій споживачів електричної енергії ТОВ «Львівгаз збут» (далі - Товариство) та можливі результати розгляду з метою розв'язання суперечностей та конфліктних ситуацій, які виникають між Товариством та Споживачем.

Процедуру розроблено згідно:

Закону України «Про ринок електричної енергії» від 13.04.2017 року № 2019-VIII;

Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312;

Кодексу комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311

Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР;

Закону України «Про інформацію» від 02.10.2020 року № 2657-XII.

Визначення термінів:

Електропостачальник – Товариство, як суб'єкт господарювання, який здійснює продаж електричної енергії за договором постачання електричної енергії споживачу;

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 - 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 споживача;

Претензія - вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та/або розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень;

Загальні положення.

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

Звернення/скарга/претензія подаються за формою, передбаченою Додатком 1 до Процедури у зручний для Споживача спосіб в усній та/або письмовій формі (включаючи засоби електронного зв'язку)

Звернення/скарга/претензія повинні містити прізвище, ім'я, по-батькові, місце реєстрації, номер особового рахунку, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, відомості про зворотній зв'язок.

Письмове звернення обов'язково має бути підписано особою, що подає звернення/скаргу/претензію або у разі електронного звернення – із використанням кваліфікованого електронного підпису.

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.

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

Порядок реєстрації звернень/скарг/претензій.

Товариство, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного цими Правилами.

Усі звернення (скарги/претензії) реєструються відповідальним працівником в окремому єдиному реєстрі як отримані:

- якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі Компанії) - 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 відповідальним працівником за 1 годину до завершення робочого дня.

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

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

2) 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.

Порядок та строки розгляду звернень/скарг/претензій.

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача щодо надання даних про споживання електричної енергії Товариство розглядає її протягом 5 робочих днів з

дня отримання запиту споживача, після чого споживачу надається відповідь з зазначенням відповідних даних.

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживачів Товариство розглядає їх в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензій, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

У разі надходження звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію Товариство розглядає її у строк до 5 робочих днів з дня отримання ним такого звернення.

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.

За результатами розгляду споживачу надається письмова відповідь із зазначенням обґрунтованості виставленого рахунку або повідомляється про виправлення помилок, які призвели до некоректних нарахувань та про проведення відповідного перерахунку.

У відповіді зазначається про стан розрахунків за особовим рахунком на дату надання відповіді.

Разом із відповіддю споживачу надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення/скарги/претензії.

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 поважних 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 здійснюються 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.

Розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів на дії чи бездіяльність суб'єктів роздрібного ринку, вирішення спорів між ними здійснюються енергетичним

омбудсменом у порядку, встановленому законодавством України, та Регулятором у межах його повноважень, а також вирішуються у судовому порядку.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, відповідальний працівник 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, відповідальний працівник має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації.

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

Звернення/скарги/претензії споживача, отримані через оператора системи або органу державної влади, місцевого самоврядування, розглядаються у порядку, визначеному цією Procedурою.

Разом із відповіддю споживачу надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення/скарги/претензії.

За результатами розгляду звернення/скарги/претензії Споживачу надається відповідь у формі надання роз'яснення, повідомлення про здійснення заходи щодо усунення порушень, тощо.

Для споживачів - осіб з обмеженими можливостями за їх офіційним зверненням надається відповідь з урахуванням їх особливих потреб, зокрема шляхом: надання відповіді з використанням шрифту більшого кеглю; надання аудіо запису інформації; усного повідомлення засобами телефонного зв'язку та/або особисто представником учасника роздрібного ринку

Звернення/скарги/претензії можуть бути подані:

- за телефоном: (032) 259-11-02

- під час особистого прийому відповідальних осіб за адресою: м. Львів, вул. Т.Шевченка, буд. 111А

- за допомогою засобів поштового зв'язку шляхом надсилання поштового листа на адресу: м. Львів, вул. Т.Шевченка, буд. 111А, 79039

- засобами електронної пошти шляхом надсилання звернення на електронну адресу: office@lvgaszbut.com.ua

*Додаток 1
до Процедури розгляду звернень/скарг/пропозицій*

*Директору
ТОВ «Львівгаз збут»
ПІБ*

*Назва підприємства/
Прізвище, ім'я, по батькові
споживача*

Повна адреса

№ договору

Звернення/скарга/претензія

Суть порушеного питання

ПІБ/назва споживача

Дата

Підпис