

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«НІКОПОЛЬСЬКИЙ ЗАВОД ФЕРОСПЛАВІВ»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Головний інженер

АТ «НІКОПОЛЬСЬКИЙ ЗАВОД  
ФЕРОСПЛАВІВ»

\_\_\_\_\_ Є.В. Лапін

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 р.

**ПРОЦЕДУРА**

**РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ / СКАРГ / ПРЕТЕНЗІЙ  
СПОЖИВАЧІВ ЕЛЕКТРИЧНОЇ ЕНЕРГІЇ**

## 1. Призначення документу

Процедура визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів електричної енергії до постачальника АТ «НІКОПОЛЬСЬКИЙ ЗАВОД ФЕРОСПЛАВІВ» (далі – Товариство) та можливі результати їх розгляду.

## 2. Цілі документу

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

- Ознайомлення споживачів з алгоритмом розгляду звернень Товариством;
- Ознайомлення споживачів з можливими результатами розгляду звернень / скарг / претензій;
- Встановлення єдиних вимог до процесу обробки 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 постачанням 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 2018р. №312; 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.

**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/або якості 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

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі – Процедура) – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Процедури 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»;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;
- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року N 310;
- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311;

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

Форма подання звернення / скарги / претензії повинна відповідати вимогам ІНСТРУКЦІЇ ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ / СКАРГ / ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ ЕЛЕКТРИЧНОЇ ЕНЕРГІЇ.

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 розгляду повертаються споживачу.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 календарних днів звернутись до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення /скарги / претензії.

У разі не надання 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.

## **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. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно якості надання послуг та скарг на персонал**

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно 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 споживача.

За результатами розгляду, 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.

### **7. Розгляд звернень / скарг / претензій стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з постачання електричної енергії та стосовно Актів про порушення ПРРЕЕ**

У разі надходження скарги / звернення / претензії споживача стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з постачання електричної енергії, Товариство розглядає її у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення / скарги / претензії.

У разі надходження скарги / звернення / претензії споживача стосовно Акту про порушення ПРРЕЕ, Товариство розглядає її у строк до 30 робочих днів з дня отримання такого звернення/скарги/претензії.

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.

### **8. Загальні вимоги щодо розгляду звернень / скарг / претензій**

Товариством розглядаються звернення / скарги / претензії, в тому числі за темами, які не відображені порядку якомога швидше, при цьому строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

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 споживача.

Головний енергетик

\_\_\_\_\_

Семенов О.П.