

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«НІКОПОЛЬСЬКИЙ ЗАВОД ФЕРОСПЛАВІВ»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Головний інженер

АТ «НІКОПОЛЬСЬКИЙ ЗАВОД  
ФЕРОСПЛАВІВ»

\_\_\_\_\_ Є.В. Лапін

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 р.

## **ІНСТРУКЦІЯ**

### **ПРО ПОРЯДОК ПОДАВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ / СКАРГ / ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ ЕЛЕКТРИЧНОЇ ЕНЕРГІЇ**

## 1. Призначення документу

Інструкція визначає порядок та можливості способи подання, реєстрації звернень / скарг / претензій споживачів електричної енергії до постачальника АТ «НІКОПОЛЬСЬКИЙ ЗАВОД ФЕРОСПЛАВІВ» (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 та Правил роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;

## 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

Інструкція про 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 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;
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року N375.

## **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 Товариства**

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

**Усні звернення / скарги / претензії можуть бути надані до:**

Центру обслуговування клієнтів Товариства при здійсненні особистого візиту;

При особистому прийомі посадових осіб Товариства.

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

- Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу відповідного підрозділу Товариства;

Особистої передачі при відвідуванні відповідного підрозділу Товариства;

Надсилання копії звернення на електронну адресу відповідного підрозділу Товариства засобами електронної пошти; електронна адреса компанії: [electroS@nzf.com.ua](mailto:electroS@nzf.com.ua);

**Електронні звернення надаються шляхом:**

Надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Товариства, адреса сайту [www.nzf.com.ua](http://www.nzf.com.ua) або на електронну адресу відповідного підрозділу Товариства засобами електронної пошти; електронна адреса компанії: [electroS@nzf.com.ua](mailto:electroS@nzf.com.ua);

**Термінові повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем виключно за номером телефону підрозділу Товариства 0566 654-353.**

## **7. Реєстрація звернень / скарг / претензій**

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 або в офісі учасника роздрібного ринку) – у день 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.

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 цього Закону України «Про звернення громадян».

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник підрозділу Товариства, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

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.

Головний енергетик \_\_\_\_\_

Семенов О.П.