

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«АКОРН ТРЕЙДІНГ»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор ТОВ «АКОРН ТРЕЙДІНГ»


С. П. Перевозник
«01» квітня 2019 року



ПРОЦЕДУРА
ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

Київ 2019

1. Призначення документу

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі - Процедура) визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до ТОВ «АКОРН ТРЕЙДІНГ» (далі-Постачальник) та можливі результати їх розгляду.

2. Цілі документу

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

- Ознайомлення споживачів з алгоритмом розгляду звернень Постачальником;
- 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

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) електропостачальника, а також захисту законних інтересів споживача.

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

4. Загальні положення

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

Форма подання звернення/скарги/претензії повинна відповідати шаблону згідно з Додатком 1 до Процедури.

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.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 робочих 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, 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.

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.

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

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно якості надання послуг та скарг на персонал Постачальник розглядає її в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

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.

Під час розгляду скарги/звернення/претензії Постачальником проводиться з'ясування обставин та аналіз фактів, викладених споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості надання послуг споживачу.

За результатами розгляду споживачу надається відповідь.

6. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно перевірки

правильності рахунку за послуги з постачання електричної енергії Постачальник розглядає її у строк до 5 робочих днів з дня отримання.

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.

7. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій з питань, що не належать до компетенції Постачальника

У разі отримання Постачальником 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.

Додаток 1
Процедури розгляду
звернень/скарг/претензій
споживачів

Директору
ТОВ «АКОРН ТРЕЙДІНГ»
Перевозник Є.П.

(необхідне вказати: звернення/скарга/претензія)

(текст звернення/скарги/претензії по суті)

Назва підприємства/посада керівника

ПІБ керівника,