

ІНСТРУКЦІЯ про порядок подання звернень/скарг/претензій

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (далі- Інструкція) визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до ТОВ «УКРАЇНСЬКИЙ СТРУМ» (далі – Товариство)

Визначення термінів

Заявник – споживач або особа, яка має намір стати, користувач/замовник послуг, який звернувся до електропостачальника зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов'язаних з постачання 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 Правила роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (із змінами);

ліцензіат – суб'єкт господарювання, що має ліцензію з постачання електричної енергії, здійснює продаж електричної енергії за договором постачання електричної енергії споживачу після дати початку дії нового роздрібного ринку електричної енергії;

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 – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушення рішеннями, діями (бездіяльністю) електропостачальника;

повторно скарга – скарга подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті.

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

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 за зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується:

Законом України «Про ринок електричної енергії»;

Законом України «Про звернення громадян»;

Законом України «Про захист прав споживачів»;

Кодексом системи розподілу, затвердженим постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг далі -НКРЕКП) від 14 березня 2018 року № 310 (зі змінами);

Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311 (зі змінами);

Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312 (зі змінами);

Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року №375 (зі змінами).

СПОСОБИ НАДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ НА АДРЕСУ ТОВАРИСТВА

Споживач може подавати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення за допомогою особистого кабінету) чи скориставшись одним із сервісів заочного обслуговування.

Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані до:
Під час звернення за номерами телефонів: +38 (050) 240-70-91

Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом:

Надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства: 01133, м. Київ, вул. Генерала Алмазова, будинок 18/7

Надсилання звернення на електронну адресу Товариства office@ukrstrum.com засобами електронної пошти;

Повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем виключно за номером телефону оператора системи розподілу

РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

Реєстрація звернень/скарг/претензій покладається на відповідний структурний підрозділ електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.

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 або в офісі учасника роздрібного ринку) – у день його (її) отримання;

У робочий день отримання звернення/скарги/ претензії – якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано в письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасник роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня. Якщо звернення/скарга/ претензія отримані менше ніж за 1 годину до закінчення – не пізніше наступного дня.

Представник Товариства, який здійснює реєстрацію звернення/скарга/ претензії зобов'язаний, за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номеру звернення шляхом:

Повідомлення реєстраційного номеру звернення/скарга/ претензії споживачу при особистому наданні звернення споживачем відразу після реєстрації;

Надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;

Усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.

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

Зареєструвати звернення/скаргу/ претензію у реєстрі, як окреме звернення/скаргу/ претензію, 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.

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

ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів (далі – Процедура) визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до ТОВ «УКРАЇНСЬКИЙ СТРУМ» (далі – Товариство) та можливі результати їх розгляду.
Визначення термінів

Заявник – споживач або особа, яка має намір стати, користувач/замовник послуг, який звернувся до електропостачальника зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов'язаних з постачання 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 Правила роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (із змінами);

ліцензіат – суб'єкт господарювання, що має ліцензію з постачання електричної енергії, здійснює продаж електричної енергії за договором постачання електричної енергії споживачу після дати початку дії нового роздрібного ринку електричної енергії;

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 – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушення рішеннями, діями (бездіяльністю) електропостачальника;

повторно скарга – скарга подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті.

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Процедура – це офіційно встановлений чи узвичаєний порядок здійснення, виконання або оформлення дій Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Процедури поширюється на співробітників всіх підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи за зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується:

Законом України «Про ринок електричної енергії»;

Законом України «Про звернення громадян»;

Законом України «Про захист прав споживачів»;

Кодексом системи розподілу, затвердженим постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг далі -НКРЕКП) від 14 березня 2018 року № 310 (зі змінами);

Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311 (зі змінами);

Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312 (зі змінами);

Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року №375 (зі змінами).

Споживач у разі порушення його права 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.

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-х 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/скарги/претензії, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Надання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТА СКАРГ НА ПЕРСОНАЛ

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

За результатом розгляду споживачу надається відповідь.

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.

РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ СПОЖИВАЧІВ, ЯКЩО ПІД ЧАС РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕННЯ/СКАРГИ/ПРЕТЕНЗІЙ НЕОБХІДНО ЗДІЙСНИТИ ТЕХНІЧНУ ПЕРЕВІРКУ АБО ПРОВЕСТИ ЕКСПЕРТИЗУ ЗАСОБУ КОМЕРЦІЙНОГО ОБЛІКУ

Звернення/скарга/претензія споживача розглядається Товариством 30 днів з дня її отримання. 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.

Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунка за електричну енергію

Товариство розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунка за електричну енергію у строк 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

Товариство надає попередню відповідь щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду.

Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії, якщо у ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома електропостачальнику.

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, у тому числі з тематик, які не відображені у Порядку якомога швидше, при цьому строки розгляду не мають перевищувати 30 днів

з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

Звернення/скарги/претензії побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

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 споживачу.

Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:

Заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;

Порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або по щодо якого ухвалено судові рішення, яке набрало законної сили;

Скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);

У скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

До скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;

Скарга містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення.

Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, повідомляється заявнику письмово з відповідним обґрунтуванням.

Крім того 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.

На прохання заявника електропостачальник може організувати розгляд скарги/претензії за його участі шляхом проведення робочої зустрічі. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів оператора системи розподілу/електропостачальника для повного та всебічного розгляду порушеного питання.

На робочі зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосується питання, порушеного у скарзі.

Крім того, електропостачальник може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРСКП та Держнагляду (за їх згодою).

У разі якщо звернення/скарга/претензія заявника не підлягає задоволенню, заявнику надається роз'яснення та порядок його дій щодо оскарження такого рішення.

ПОЛОЖЕННЯ про Центр розгляду скарг

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Примірне положення визначає процедуру розгляду Центром розгляду скарг (далі – Центр) скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів оператором систем розподілу та/або електропостачальником.

1.2. У цьому Примірному положенні терміни вживаються в такому значенні:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, які надаються оператором системи розподілу, який звернувся до оператора системи розподілу/електропостачальника зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті;

скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника.

Інші терміни в цьому Примірному положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.

1.3. Звернення, яке не є скаргою, розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку.

1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує 100 000 споживачів і більше, утворює Центр, як окремий структурний підрозділ. У випадку обслуговування оператором системи розподілу/електропостачальником менше 100 000 споживачів функції Центру покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.

1.5. Центр забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг.

1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:

1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації: на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника; на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет; в особистому кабінеті споживача; в особистому кабінеті замовника послуги з приєднання; в особистому кабінеті замовника послуг комерційного обліку; на зворотному боці платіжного документа, який направляється заявнику;

2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про: адресу (фактична, поштова, електронна) Центру, за якою можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду; режим роботи Центру; процедуру розгляду Центром скарги; посилання на чинну редакцію цього Примірного положення; дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;

3) можливість направлення скарги на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті; 4) своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника.

1.7. Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

1.8. Реєстрація скарг заявників покладається на відповідний структурний підрозділ оператора системи розподілу/електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.

1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює на/в сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xslm» за формою згідно з додатками 1 та 2 до цього Положення відповідно.

2. Завдання та функції Центру 2.1. Основними завданнями Центру є:

1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача»;

2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;

3) надання роз'яснень прав та обов'язків заявників при розгляді скарг (у разі потреби).

2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:

1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;

2) залучає до розгляду скарги, за необхідності: заявника, структурні підрозділи оператора системи розподілу/електропостачальника, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб;

3) готує проєкт письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством. У разі визнання скарги необґрунтованою готує роз'яснення про порядок оскарження прийнятого рішення за результатом розгляду скарги;

4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;

5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;

6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;

7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;

8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.

3. Процедура розгляду скарг

3.1. Скарга, зареєстрована відповідним структурним підрозділом оператора системи розподілу/електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу та зберігання документів, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд Центру.

3.2. З метою оперативного вирішення по суті порушених у скарзі питань та забезпечення належного інформування заявника про хід розгляду скарги та прийнятого рішення за результатом її розгляду, керівник Центру визначає відповідального виконавця з розгляду такої скарги.

3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:

1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;

2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судові рішення, яке набрало законної сили;

3) скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);

4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

5) до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;

6) скарга містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підриг її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення.

Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.

У разі отримання оператором системи розподілу/електропостачальником скарги споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таку скаргу за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції відповідно до ПРПЕЕ.

3.4. Скарга розглядається та вирішується у строк не більше одного місяця з дня її надходження, а скарга, яка не потребує додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з дня її отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівником Центру визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

3.5. На прохання заявника оператор системи розподілу/електропостачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів оператора системи розподілу/електропостачальника для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

3.6. На робочій зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.

3.7. Оператор системи розподілу/електропостачальник може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

3.8. Відповідальний виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення робочої зустрічі інформує заявника та інших учасників розгляду скарги про час, дату та місце розгляду скарги, а у разі проведення розгляду дистанційно, за допомогою застосування технічних засобів, надсилає на електронні адреси учасників розгляду скарги посилання на неї.

3.9. Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити Центр про свою участь під час розгляду скарги.

3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:

- 1) дату проведення робочої зустрічі;
- 2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);
- 3) учасників робочої зустрічі;
- 4) суть скарги;
- 5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;
- 6) прийняте на робочій зустрічі рішення;
- 7) порядок оскарження прийнятого рішення. Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

3.11. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець, з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, готує проєкт відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на погодження керівнику Центру та на підпис керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника.

3.12. Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана оператору системи розподілу/електропостачальнику, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі. У разі подання заявником до скарги оригіналів документів такі документи повертаються заявнику.

3.13. На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами розгляду скарг Центр готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту оператора системи розподілу/електропостачальника.

3.14. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр у відповіді заявнику роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.

Директору
ТОВ «УКРАЇНСЬКІЙ СТРУМ»
Віктору Морозову
вул. Генерала Алмазова, 18/7
м. Київ 01015

_____ (прізвище, ім'я по батькові)

_____ (адреса проживання: адміністративний район, вулиця, будинок, квартира)

о/р. _____

e-mail _____

тел. _____

_____ (обрати необхідне звернення/скаргу/претензія)

(Звернення пишеться в довільній формі, де викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги)

Назва підприємства/посада керівника _____

_____ (підпис)

ПІБ Керівника

_____ (дата)

До звернення/скарги/претензії додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, що їх ухвалювали за його зверненням раніше, а також копії інших документів, що потрібні для розгляду питання.

ПЕРЕЛІК ОСНОВНИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОМ

- Інформування клієнтів щодо норм чинного законодавства та нормативних документів, що регулюють відносини в галузі електроенергетики, та порядку їх застосування.
- Надання інформаційних послуг клієнтам з питань, пов'язаних з постачанням електричної енергії, цін (тарифів), порядку оплати за надані послуги, умов та режимів споживання електричної енергії.
- Надання консультацій щодо ліцензійної діяльності Товариства при зверненні клієнта до контакт-центру.