

ПОРЯДОК

подання споживачами електроенергії звернень/скарг/претензій та їхнього розгляду в АТ «Укртранснафта»

1. Мета

Цей Порядок розроблений з метою:

- врегулювання процедури подання та подальшого розгляду в АТ «Укртранснафта» (далі – Товариство) звернень/скарг/претензій споживачів електроенергії;
- створення умов для реалізації споживачами електроенергії прав та законних інтересів відповідно до Закону України «Про ринок електричної енергії», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП) від 14.03.2018 №312;
- покращення та удосконалення процесу організації розгляду звернень (скарг) претензій споживачів в Товаристві у відповідності до вимог законодавства.

2. Терміни

В Порядку терміни вживаються у такому значенні:

Електропостачальник – Товариство, як суб`єкт господарювання, що є учасником ринку електричної енергії України та який купує електричну енергію на цьому ринку за договором постачання електричної енергії з метою її подальшого продажу та/або постачання споживачам;

Споживач – фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, юридична особа, яка 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 електропостачальника про усунення порушень у договорі, в тому числі щодо якості послуг з постачання та про відшкодування збитків, завданих електропостачальником внаслідок таких порушень.

3. Загальні положення

Порядок розроблений з урахуванням норм законів України «Про ринок електричної енергії», «Про захист прав споживачів», «Про доступ до публічної

інформації», «Про звернення громадян», положень Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 04.03.2018 № 312, постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації».

Відхилення від норм законодавства України, нормативних документів чи вимог Порядку не допускаються. У випадку, якщо норми цього Порядку не відповідатимуть положенням законодавства України (за умови внесення змін та доповнень до актів законодавства, що регулюють зазначену сферу діяльності), застосовуються норми діючого законодавства. Дія цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України «Про судоустрій і статус суддів» та «Про доступ до судових рішень», Кодексом адміністративного судочинства України, законом України «Про виконавче провадження».

4. Вимоги до оформлення та подання звернень/скарг/претензій

Звернення/скарги/претензії можуть подаватись наступним чином:

- усно – в телефонному режимі або під час особистого прийому посадових осіб та/або інших відповідальних осіб Товариства, які відповідно до своїх посадових обов'язків (довіреностей щодо делегування повноважень) наділені відповідними повноваженнями та реєструються в установленому порядку у відповідному журналі, що ведеться в електронній формі працівником Товариства, визначеним керівником функціонального напрямку Товариства «Управління експлуатацією нафтотранспортної системи». Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду споживач електроенергії повідомляється письмово, або усно за вибором споживача про що робиться запис у вищезазначеному журналі;

- письмово – за допомогою поштового зв'язку, надаватися споживачем особисто або передаватися через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог законодавства. Письмове звернення/скарга/претензія також може бути надіслане з використанням засобів електронного зв'язку.

Звернення/скарги/претензії має містити:

1) у разі звернення фізичної особи: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання; у разі звернення юридичної особи, фізичної особи підприємця: назву, юридичну адресу, адресу знаходження об'єкта електропостачання;

2) суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, заяви чи скарги прохання чи вимоги.

Письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. При поданні звернення/скарги/претензії в електронній формі також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного підпису при надсиланні електронним зв'язком не вимагається.

Письмове звернення без зазначення адреси, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

При пред'явленні Споживачем Претензії, враховуються вимоги чинного законодавства, в тому числі щодо змісту, порядку пред'явлення, строку розгляду, документів, що долучаються до вимоги/претензії тощо.

У разі, коли звернення/скарга/претензія надіслано не тому адресату до чийої компетенції належить вирішення порушених у ньому питань, таке звернення (скарга/претензія) протягом 2 (двох) робочих днів надсилається за належністю відповідному органу (посадовій особі), про що повідомляється автор звернення/скарги/претензії засобами телефонного та/або електронного зв'язку.

Звернення/скарги/претензії поділяються на:

За суб'єктом подання:

- індивідуальне;
- колективне;
- анонімне.

За формою надходження:

- поштою;
- особисто;
- на особистому прийомі;
- через уповноважену особу;
- через органи влади;
- через засоби масової інформації;
- від інших органів, установ, організацій.

За ознакою надходження звернення:

- первинне;
- повторне;
- дублетне;
- неодноразове;
- колективне.

Повторне звернення/скарга/претензія – це звернення/скарга/претензія, якщо питання у першому не вирішено по суті.

Дублетне звернення/скарга/претензія – звернення/скарга/претензія одного і того ж споживача з одного і того ж питання, що надіслане різним адресатам і надійшло на розгляд.

Неодноразове звернення/скарга/претензія – звернення/скарга/претензія споживача, що надходить до органу влади з одного й того ж питання і надсилається споживачем до Товариства за короткий проміжок часу, а на попереднє звернення/скаргу/претензію відповідь ще не надано або/чи надано обґрунтовану відповідь, проте автор з будь-яких причин продовжує надсилати звернення/скаргу/претензію з таким самим змістом.

Масове звернення/скарга/претензія – це звернення/скарга/претензія, що надходить до Товариства у великих кількостях від різних споживачів з однаковим змістом чи суттю питання.

За результатами розгляду звернення/скарги/претензії може бути прийнято наступне рішення:

- вирішено позитивно;
- відмовлено у задоволенні;
- надано роз'яснення;
- звернення, що повернуто авторові;
- звернення, що пересилається за належністю;
- звернення, що не підлягає розгляду, в тому числі

вирішено позитивно – якщо порушене у зверненні питання вирішене;

відмовлено у задоволенні – за наслідками розгляду звернення порушене питання вирішено негативно (відхилено, відмовлено, необґрунтовано);

надано роз'яснення – належать звернення, в яких споживачі просять надати роз'яснення.

5. Реєстрація та розгляд звернень/скарг/претензій

Товариство, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію здійснює його реєстрацію у встановленому в Товаристві порядку за відповідною групою кореспондентів із зазначенням наступних даних:

- дата отримання звернення/скарги/претензії;
- реєстраційний номер;
- спосіб, у який подано звернення/скаргу/претензію;
- прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача, який подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення/скаргу/претензію);
- тематика звернення/скарги/претензії;
- короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;
- результат розгляду попереднього звернення/скарги/претензії.

Усі звернення/скарги/претензії подані у письмовій формі (у тому числі на корпоративну електронну пошту), реєструються Товариством, як вхідні

документи у робочий день отримання але не пізніше ніж за 1 годину до завершення робочого дня.

Якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або на особистому прийомі в головному офісі Товариства) – у день його (її) отримання.

У разі повторного звернення/скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та яке зафіксовано як вирішене, здійснюється:

- реєстрація звернення/скарги/претензії у встановленому в Товаристві порядку як окремого звернення/скарги/претензії, з позначенням його як такого, що є повторним та потребує негайного вирішення;

- протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомлення керівником функціонального напрямку Товариства «Управління експлуатацією нафтотранспортної системи» (або посадовою особою, яка виконує його обов'язки) споживача про початок його (її) повторного розгляду із зазначенням строків його (її) вирішення.

Якщо в зверненні/скарзі/претензії, в т.ч. повторному, вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома Товариству здійснюється надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається керівником функціонального напрямку Товариства «Управління експлуатацією нафтотранспортної системи» (або посадовою особою, яка виконує його обов'язки) протягом одного робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії засобами електронного та/або іншого зв'язку.

Після реєстрації у встановленому в Товаристві порядку звернення/скарга/претензія передається на розгляд посадовій особі, якій адресоване звернення/скарга/претензія. Якщо в зверненні не зазначено посадову особу, якій адресується звернення, таке звернення передається на розгляд керівнику функціонального напрямку Товариства «Управління експлуатацією нафтотранспортної системи» (або посадовій особі, яка виконує його обов'язки).

Посадова особа, ознайомившись із зверненням/скаргою/претензією, шляхом надання резолюції забезпечує передачу звернення виконавцеві для розгляду по суті та підготовки відповіді.

Виконавці (виконавець), зазначені в резолюції, забезпечують розгляд звернення/скарги/претензії по суті, здійснюють необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення звернення/скарги/претензії, забезпечують збір та підготовку інформації для підготовки відповіді. Виконавець готує відповідь у термін, що не перевищує встановлених законодавством строків розгляду звернень/скарг/претензій.

У відповіді обов'язково повинна міститися інформація про виконавця: прізвище працівника, який фактично підготував відповідь на звернення/скаргу/претензію, номер контактної телефону.

В разі необхідності проект відповіді разом з копією звернення та іншими документами направляється для здійснення правової оцінки до відповідного підрозділу функціонального напрямку Товариства «Управління юридичним забезпеченням».

Після підписання відповіді уповноваженою посадовою особою, документ у встановленому в Товаристві порядку передається для подальшої реєстрації та відправлення Споживачу.

Разом із відповіддю Споживачу (за потреби) 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.

Аналогічним чином розглядаються звернення/скарги/претензії споживачів, подані на особистому прийомі у керівництва Товариства та отримані електронними засобами зв'язку, в т.ч. на електронну пошту.

Всі звернення та документи щодо їхнього виконання зберігаються в Товаристві в установленому порядку.

6. Особливості розгляду звернень/скарг/претензій

Звернення/скарга/претензія може бути залишено без розгляду і вирішення у разі якщо:

- воно не містить даних про прізвище та місце проживання автора або з якого неможливо встановити авторство (анонімне звернення);
- якщо порушено строк його подання;
- у зверненні/скарзі/претензії не викладено суті порушеного питання або воно не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, чи його зміст позбавлений будь-якого логічного завершення;
- звернення/скарга/претензія надійшло від особи, визнаної недієздатною;
- звернення/скарга/претензія подано в інтересах іншої особи без оформленого у встановленому законом порядку доручення;
- прийнято рішення про припинення розгляду.

Про зазначене, за можливості, інформується заявник з відповідними роз'ясненнями.

Припинення розгляду звернення/скарги/претензії Споживача можливо у випадках якщо:

- у повторному зверненні/скарзі/претензії від особи відсутні нові дані або факти, які не потребують додаткової перевірки, а всі викладені доводи раніше перевірені у повному обсязі та заявникові надано вичерпну відповідь з повідомленням про припинення розгляду і порядку оскарження прийнятого рішення;

- у зверненні є нецензурна лайка, вирази, що ображають честь і гідність інших осіб, а раніше Споживач попереджався про те, що при надходженні подібних звернень/скарг/претензій його може бути припинено.

Розгляд припиняється один раз на підставі мотивованого висновку виконавця, оформленого у встановленому в Товаристві порядку та погодженого топ-менеджментом Товариства.

Повідомлення про припинення розгляду за зверненнями/скаргами/претензіями надсилається заявнику один раз.

Розгляд поновлюється, якщо підстави, за якими він припинився, змінилися.

7. Терміни розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

Письмові звернення/скарги/претензії без зазначення місця проживання, не підписані (авторами), а також такі, з якого неможливо встановити авторство визнається анонімним і розгляду не підлягає. Звернення/скарга/претензія, що не відповідає вимогам Порядку, тобто містить недостатню інформацію щодо прізвища, ім'я, по батькові, місця проживання, суті порушеного питання, не містить підпису заявника та дати повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями протягом 10 календарних днів від дати його надходження.

Якщо питання в одержаному зверненні/скарзі/претензії не входять до компетенції Товариства, звернення протягом 2 робочих днів пересилається відповідному органу, про що повідомляється автор звернення/скарги/претензії засобами телефонного та/або електронного зв'язку.

Якщо звернення/скарга/претензія не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно протягом 5 календарних днів повертається Споживачу з відповідними роз'ясненнями.

Звернення/скарга/претензія розглядаються в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством.

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.

Продовження відліку 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 календарних днів.

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

Звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію розглядаються у строк до 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

Депутатський запит розглядається у 15-ти денний термін.

Депутатське звернення розглядається у 10-ти денний термін.

Звернення споживачів, що стосуються закону України «Про доступ до публічної інформації», у встановлений законом строк.

Контроль термінів розгляду звернень/скарг/претензій, що адресовані (та/або подані під час особистого прийому):

- генеральному директору Товариства – здійснюється функціональним напрямком Товариства «Документування управлінської діяльності»;

- керівнику функціонального напрямку Товариства «Управління експлуатацією нафтотранспортної системи» – відповідальною посадовою особою функціонального напрямку Товариства «Управління експлуатацією нафтотранспортної системи», визначеною керівником цього напрямку.