

ЗАТВЕРДЖЕНО



Н. Німець

Введено в дію " 1. " 03 2019 року

ІНСТРУКЦІЯ
про порядок подання звернень/скарг/претензій
до ТОВ «ЗАКАРПАТТЯ ЕНЕРГОЗБУТ»,
порядок надання повідомлень про загрозу електробезпеки

м. Ужгород 2019

Зміст

1. Загальні положення ст. 3
2. Вимоги до подання звернень/скарг/претензій ст.4-5
3. Способи направлення звернень/скарг/претензій ст.6
4. Повідомлення про загрозу електробезпеки ст.7
5. Форма подання звернення /скарги/претензії ст.8

1. Загальні положення

1.1. Дана Інструкція визначає порядок подання Споживачами звернень/скарг/претензій до ТОВ «ЗАКАРПАТТЯЕНЕРГОЗБУТ» (надалі - Товариство), а також визначає можливі способи направлення таких звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки.

1.2. В даній Інструкції терміни вживаються в наступному значенні згідно з Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою КМУ від 14 березня 2018 року N 312:

1.2.1. Звернення - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії споживачу;

1.2.2. 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 споживача;

1.2.3. Претензія - вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та/або розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень;

1.2.4. Якість електропостачання - перелік визначених Регулятором показників (і їх величин), які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з передачі, розподілу та постачання електричної енергії, а також якість електричної енергії.

2. Вимоги до подання звернень/скарг/претензій

2.1. Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

2.2. Якщо між сторонами відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначити найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

2.3. У разі порушення прав та законних інтересів Споживач має право звернутись до Товариства зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення прав та законних інтересів, в тому числі щодо якості постачання електричної енергії.

2.4. 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.

2.5. Звернення/скарги/претензії адресуються Товариству у випадку, якщо вирішення порушених у зверненні питань належить до повноважень останнього.

2.6. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення Товариства, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Товариство має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.

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

2.8. У разі порушення Товариством вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії та/або умов договорів, наявність яких передбачена цими Правилами, Споживач складає у довільній формі претензію та подає її Товариству.

2.9. У зверненні від побутового споживача має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, викладено суть порушеного питання, звернення/скарги/претензії.

2.10. У зверненні від непобутового споживача має бути зазначена назва, юридична адреса, викладено суть порушеного питання, звернення/скарги/претензії.

2.11. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

2.12. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

2.13. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, визначених законодавством.

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

2.15. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення, подані із порушенням строків їх подання, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

2.16. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду Товариством.

3. Способи направлення звернень/скарг/претензій

3.1. Способами, у який Споживач може направити звернення/скаргу/претензію є:

- 3.1.1. подання письмового звернення/скарги/претензії;
- 3.1.2. подання усного звернення/скарги/претензії;
- 3.1.3. подання звернення/скарги/претензії в електронному вигляді.

3.2. Усні звернення можуть бути подані:

за допомогою засобів телефонного зв'язку на багатоканальний безкоштовний номер **0 800 50 59 60** зі стаціонарних та мобільних телефонів на території України (графік роботи: понеділок-п'ятниця: з 8:00 до 17:00 (обідня перерва: з 12:00 до 13:00))

3.2.1. на особистому прийомі посадових осіб Товариства згідно графіку прийому;

3.2.2. за допомогою засобів телефонного зв'язку на Урядову гарячу телефонну лінію **(0-312) 61-62-90**

(графік роботи: понеділок-п'ятниця: з 8:00 до 17:00 (обідня перерва: з 12:00 до 13:00));

3.2.3. при особистому відвідуванні ЦОК Товариства.

3.3. Письмові звернення можуть бути подані:

3.3.1. шляхом надсилання поштою на адресу Товариства або ЦОК Товариства;

3.3.2. шляхом особистої передачі до ЦОК Товариства або через уповноважену особу (повноваження якої оформлені відповідно до законодавства);

3.3.3. шляхом надсилання на електронну адресу Товариства: zez@zakarpazbut.energy; icc@zakarpazbut.energy

3.4. Електронні звернення можуть бути подані:

3.4.1. шляхом заповнення відповідної форми на сайті Товариства <https://zakarpazbut.energy/>.

3.4.2. шляхом направлення електронного повідомлення на електронну адресу: icc@zakarpazbut.energy та zez@zakarpazbut.energy

3.4.3. шляхом направлення звернення через електронну абонентську скриньку.

3.4.4 надсилання повідомлень через мобільний додаток «Енергетика Онлайн», мобільний додаток завантажується з Google Play та App Store за назвою EnergyOnline.

Повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем виключно за номером Кол-центру Оператора системи розподілу (передачі), на території якого розташована електроустановка споживача.

4. Повідомлення про загрозу електробезпеки

4.1. Найважливішою вимогою електробезпеки в особистому господарстві громадян є справний стан ізоляції побутових електромереж і електроприймачів.

4.2. З метою додержання електробезпеки, категорично забороняється:

4.2.1. Наближатись до обірваних проводів ближче 8 метрів (електротравму можна отримати і за кілька метрів від проводу);

4.2.2. Відчиняти двері огорожень електроустановок і проникати за огорожі та бар'єри;

4.2.3. Заходити на територію і в приміщення електричних споруд;

4.2.4. Намагатися з будь-якою метою проникнути до трансформаторних підстанцій,

4.2.5. Здійснювати самовільне переключення електричних апаратів та підключення до електричних мереж;

4.2.6. Вилазити на опори ліній електропередач, підійматися на дахи споруд, вилазити на дерева, поблизу яких проходять повітряні лінії; намагатися зняти електропровід;

4.2.7. Торкатися проводів, які провисли або знаходяться на землі;

4.2.8. Дозволяти дітям залазити на дерева, що ростуть під проводами ліній електропередач;

4.2.9. Зводити будь-які будови, складати дрова, солому тощо, розпалювати багаття під проводами електроліній і повітряними вводами будинків;

4.2.10. Кидати дріт або будь-які інші предмети на проводи повітряних ліній електропередач;

4.2.11. Встановлювати металеві стояки для телевізійних антен поблизу ліній електропередач;

4.2.12. Намагатися діставати будь-які предмети, що застрягли між проводами;

4.2.13. Розташовувати ігрові майданчики, а також проводити ігри під повітряними лініями, запускати повітряних зміїв поблизу повітряних ліній та гратися біля електричних установок.

4.3. Своєчасне повідомлення про загрозу електробезпеки дозволяє оперативно зреагувати і швидко локалізувати події, які становлять загрозу електробезпеці людей, тварин, можуть призвести до збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві.

У випадку виявлення подій, які становлять загрозу електробезпеці: **обірвані або провислі дроти електропередач, відкриті двері або люки електроустановок, пошкоджені опори** необхідно тримати безпечну відстань від місця події, сповістити про небезпеку оточуючих, запобігти наближенню до місця події випадкових перехожих чи тварин та **повідомити про те, що сталося за безкоштовним номером Кол-центру Оператора системи розподілу (передачі)**, на території якого розташована електроустановка споживача.

4.4. У разі **загоряння електроприладів, електроустановок** слід негайно відімкнути їх від електромережі, при необхідності викликати пожежну службу за телефоном «101».

4.5. Якщо виявлено **роботи по демонтажу ліній електропередач особами, що не є працівниками Оператора системи розподілу (передачі)** (не мають спецодягу), **факти розкрадання чи пошкодження електрообладнання, вандалізму**

чи інших протиправних дій необхідно негайно звернутись до органів Національної поліції за номером «102».

5. Форма подання звернення/скарги/претензії

1. Відомості про заявника

ПІБ побутового споживача/Назва непобутового споживача (код ЄДРПОУ)

Категорія Заявника (заповнюється за бажанням)

Соціальний стан Заявника (заповнюється за бажанням)

Адреса проживання побутового споживача/Юридична адреса
непобутового споживача

Поштовий індекс, місто

E-mail (за наявності)

Засоби подальшої комунікації (номер телефону або зазначити як
зв'язатися для інформування про хід розгляду)

Відомості про особу, що діє за дорученням (якщо заяву/скаргу/претензію
подає представник)

Контактна особа (якщо не співпадає із Заявником)

2. Звернення/скарга/претензія (підкреслити необхідне)

3. Суть порушеного питання

4. Перелік додатків із зазначенням кількості аркушів

5. Дата _____

6. Підпис _____