

ІНСТРУКЦІЯ

Про порядок подання звернень/скарг/претензій споживачів

1. Мета
2. Визначення
3. Загальні положення
4. Способи надання звернення/скаргу/претензію
5. Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензії

1. Мета

Дану інструкцію було розроблено з метою врегулювання процедури подання звернення, скарг, претензій споживачами, повідомлення про загрозу електробезпеки споживачів ПрАТ «Львівобленерго», а також, встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень, скарг, претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України.

2. Визначення

У даній інструкції, терміни вживаються у такому значенні:

Споживач – юридична або фізична особа - підприємець, населення, що використовує електричну енергію для забезпечення потреб власних електроустановок на підставі договору з постачальником електричної енергії;

Звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії по пов'язаних з цим послуг;

Скарга – виражене споживачем у письмовій, усній або електронній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії та/або пов'язаних з цим послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень;

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

3. Загальні положення

Дія Інструкції поширюється на всіх співробітників Товариства, що задіяні в процесі роботи зі зверненнями споживачів. Розроблена з врахуванням :

- Закону України «Про ринок електричної енергії» №2019-УШ від 13.04.2017р.;
- Закону України « Про звернення громадян» №393/96-ВР від 02.10.1996р.;
- Законом України «Про доступ до публічної інформації» №2939- УІ від 13.01.2011р.;
- Законом України «Про захист прав споживачів» «1023-ХІІ від 12.05.1991р.;
- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018р. №310;
- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженої постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №311;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №312;
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затверджені постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року №375.

4. Способи надання скарги/заяви/претензії

Споживач може подати скаргу, заяву чи претензію в зручний для нього спосіб:

- Письмово: за допомогою поштового зв'язку шляхом надсилання на адресу Товариства, надаватися особисто або через довірену особу уповноваженому працівнику підприємства; надіслати на електронну адресу товариства kanc@loe.lviv.ua
- Усно: зателефонувавши до Кол-центру за безкоштовним номером 0-800-50-15-68, або (032) 290-75-68, 067-333-15-68, 050-460-15-68, або під час особистого прийому посадовими особами Товариства, які згідно своїх посадових обов'язків наділені відповідними повноваженнями.
- Електронні звернення: шляхом надсилання повідомлення в особистому кабінеті користувача, шляхом подання заяви у мобільному додатку EnergyOnline

5. Вимоги до оформлення звернення/скарги/претензії

Звернення, скарги чи претензії повинні містити наступну інформацію:

- У разі звернення фізичної особи: прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання; у разі звернення юридичної особи, фізичної особи підприємства: назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта.

- Викладено суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.
- Письмові звернення, скарги чи претензії повинні бути підписані заявником з зазначенням дати. При поданні електронно - також необхідно зазначити електронну адресу, на яку можна надіслати відповідь, або інші засоби зв'язку з заявником.

Звернення, без зазначення особи заявника, адреси, у випадку письмового за відсутності підпису – визнається анонімним і розгляду не підлягає.

У разі, коли звернення, скарги чи претензія надіслане не тому адресату до чиєї компетенції належить вирішення порушених у ньому питань, - воно протягом 5 (п'яти) днів надсилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється автор звернення, скарги чи претензії.

Звернення, скарга чи претензія оформлені без дотримання даних вимог розгляду не підлягають, повертається заявнику з відповідним роз'ясненням не пізніше ніж через 10 днів з моменту його отримання.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковій реєстрації та прийняттю до розгляду.