



## ТОВ «ЕНЕРГОГАЗРЕЗЕРВ»

Код ЄДРПОУ: 36860996  
р/р ІВАН  
UA523545070000026032300525124  
філія черкаське управління АТ  
«Ощадбанк»  
МФО: 380269

ПІН: 368609923011  
Свідоцтво ПДВ: № 200142741  
18000 Україна, м. Черкаси, а/с 271  
тел. (0472) 54-49-49,  
Ел.адреса:energogazrezerv@ukr.net  
[www.energogazrezerv.com.ua](http://www.energogazrezerv.com.ua)

---

Затверджено  
Директором  
ТОВ «ЕНЕРГОГАЗРЕЗЕРВ»  
Фесенко Є.О.

---

04.03.2020р.

# ІНСТРУКЦІЯ ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ ДО ТОВ «ЕНЕРГОГАЗРЕЗЕРВ»

## 1. Призначення документу

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

## 2. Цілі документу:

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

- ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій з Товариством;
- ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень/скарг/претензій;
- встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії.

## 3. Визначення термінів:

**звернення** - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом 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, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;

**претензія** - вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень 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;

**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.

## 4. Загальні положення

Інструкція - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Інструкції поширюється на співробітників Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про інформацію»;
- Законом України «Про доступ до публічної інформації»;
- Законом України «Про захист прав споживачів»;
- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310;
- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року №311;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

## **5. 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.

## **6. Основні вимоги до оформлення звернень/скарг/претензій на адресу Товариства**

Згідно Закону України «Про звернення громадян» у зверненні/скарзі/претензії має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові/назва організації, місце проживання громадянина/юр. адреса;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

## **7. Способи надання звернень/скарг/претензій на адресу Товариства**

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення на офіційному сайті Товариства або за допомогою особистого кабінету (знаходиться в процесі розробки), при особистому відвідуванні Товариства чи скориставшись одним із сервісів заочного обслуговування.

**Усні звернення/скарги/претензії можуть бути надані до:**

Контакт-центру за телефонами:

**☎ +38 0472-54-49-49 +38 0472-33-08-68, (067) 8981118**

**Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути надані шляхом:**

надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на поштову адресу

Товариства: вул. Гоголя, буд. 137, м. Черкаси, 18002

**Електронні звернення надаються шляхом:**

- надсилання звернення на електронну адресу Товариства: [energogazrezerv@ukr.net](mailto:energogazrezerv@ukr.net) та/або [electroegr@ukr.net](mailto:electroegr@ukr.net) засобами електронної пошти;

- надсилання звернень за допомогою мобільного додатку «Енергетика Онлайн» (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.energyonline>).

## **8. Реєстрація звернень/скарг/претензій**

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством згідно з організованим у Товаристві порядком реєстрації звернень клієнтів:

- 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 у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня. Якщо звернення/скарга/претензія отримані менше ніж за 1 годину до закінчення - не пізніше наступного робочого дня.

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