



Товариство з обмеженою відповідальністю  
«Енерго Збут Транс»  
вул. Златоустівська, 23А літ. «М», м.Київ, 01135  
044 290 00 60, office@ezt.org.ua  
код ЄДРПОУ 42588390

## **ПРОЦЕДУРА**

### **РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ ТОВ «ЕНЕРГО ЗБУТ ТРАНС»**

Київ 2022

## 1. Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі – Процедура) визначає порядок роботи зі зверненнями/скаргами/претензіями споживачів до Товариства та можливі результати їх розгляду.

Визначення термінів

**звернення** – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов'язаних з постачанням 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;

**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 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.

## 2. Загальні положення

**Процедура** – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується зокрема, але не виключно:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»;
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про інформацію»;
- 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.

Споживач у разі порушення його прав 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.

Звернення/скарга/претензія подаються за формою, передбаченою додатком до Процедури.

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 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/скарзі/претензії, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації.

Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

### **3. Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо 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.

### **4. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за електричну енергію**

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

### **5. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій**

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з тематик, які не відображені у Процедурі якомога швидше, при цьому строк розгляду не має перевищувати 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

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 споживача.

*Додаток 1*  
*Процедури розгляду*  
*звернень/скарг/претензій*  
*споживачів*

Генеральному директору  
ТОВ «Енерго Збут Транс»  
Олексію СТАТНИКУ

---

(необхідне вказати: звернення/скарга/претензія)

Назва підприємства/  
посада керівника

ПІБ керівника

ПІБ, телефон користувача