



Додаток до наказу
АТ«ДТЕК ДОНЕЦЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»
від 27.03.2025 р. № 157-ОД

ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор
АТ«ДТЕК ДОНЕЦЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»


Олексій ДЕГТЯРЬОВ

**ІНСТРУКЦІЯ
ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ**

Краматорськ
2025



ЗМІСТ

1.	Призначення документу.....	3
2.	Цілі документу.....	3
3.	Визначення термінів.....	3
4.	Загальні положення.....	3
5.	Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів.....	4
6.	Способи надання звернень на адресу Товариства	4
7.	Реєстрація звернень	5

1. Призначення документу

Інструкція визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень споживачів до АТ «ДТЕК ДОНЕЦЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (далі –Товариство).

2. Цілі документу

Інструкція спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями:

- ознайомлення споживачів з можливими засобами комунікацій з Товариством;
- ознайомлення споживачів з порядком прийому та реєстрації звернень;
- встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень 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.

4. Загальні положення

Інструкція про порядок подання звернень (далі – Інструкція) – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Інструкції поширюється на співробітників всіх підрозділів 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 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. Способи надання звернень на адресу Товариства

Споживач може подати звернення будь-яким зручним способом (усно, письмово, шляхом надсилання електронного листа чи повідомлення за допомогою особистого кабінету) при особистому відвідуванні Центру обслуговування клієнтів Товариства чи скориставшись одним із сервісів дистанційного обслуговування.

Усні звернення можуть бути надані до:

- кол-центру
- центру обслуговування клієнтів одного з підрозділів Товариства при здійсненні особистого візиту;
- при особистому прийомі посадових осіб Товариства.

Письмові звернення можуть бути надані шляхом:

- надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на поштову адресу Товариства;
- особистої передачі при відвідуванні Центру обслуговування Товариства;
- надсилання звернення на офіційну електронну адресу Товариства засобами електронної пошти - dem_priemnaya@dtek.com

Електронні звернення надаються шляхом:

- надсилання повідомлень за допомогою особистого кабінету споживача;
- надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Товариства;
- надсилання повідомлень в соціальній мережі Facebook на сторінці Товариства;
- надсилання повідомлень на електронну адресу dem_priemnaya@dtek.com
- Повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем виключно за номером телефону Кол-центру Товариства для мобільних телефонів:
+38(096)450-0-473; +38(099)450-0-473; +38(063)450-0-473 Згідно з тарифами операторів мобільного зв'язку, 0 800 500 473 (безкоштовно)

7. Реєстрація звернень

Усі звернення реєструються Товариством згідно з організованим порядком реєстрації звернень клієнтів, як отримані:

- якщо відповідне звернення подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) - у день його (її) отримання;
- у робочий день отримання звернення - якщо відповідне звернення подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня. Якщо звернення отримано менше ніж за 1 годину до закінчення – не пізніше наступного робочого дня.

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» повторні звернення не розглядаються одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Товариства, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Представник Товариства, який здійснює реєстрацію звернення, зобов'язаний, за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номеру звернення шляхом:

- повідомлення реєстраційного номеру звернення споживачу при особистому наданні звернення споживачем відразу після реєстрації;
- надсилання електронного листа на електронну адресу споживача;
- усного повідомлення при здійсненні телефонного дзвінка.