

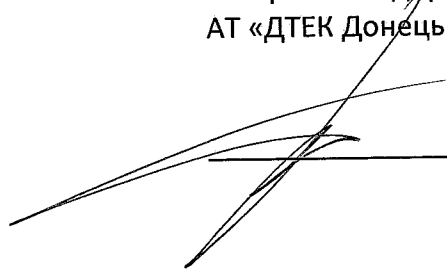


Додаток до наказу  
АТ «ДТЕК Донецькі Електромережі»

від 30.11.21 № 1218-ОД

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Генеральний директор  
АТ «ДТЕК Донецькі Електромережі »



О.П. Дегтярьов

**ІНСТРУКЦІЯ  
ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ**



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

## 1. Призначення документу

Інструкція визначає порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до АТ "ДТЕК Донецькі Електромережі " (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 розподілу електричної енергії – якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлені чинним законодавством, зокрема, 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.

**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.

Інструкція про порядок подання звернень/скарг/претензій (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/скарг/претензій на адресу Товариства**

Споживач може подати звернення/скаргу/претензію 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/скарги/претензії можуть бути надані до:**

до кол-центру за телефонами (096) 450 0 473, (099) 450 0 473, (093) 450 0 473 (0629) 450 473 або 0-800-500-473 (за тарифами мобільного оператора);

- центру обслуговування клієнтів одного з підрозділів Товариства при здійсненні особистого візиту;

- при особистому прийомі посадових осіб Товариства.

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

- надсилання листів за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу відповідного підрозділу Товариства;

- особистої передачі при відвідуванні одного з підрозділів Товариства;

- надсилання звернення на електронну адресу Товариства (kancdnem@dtek.com) засобами електронної пошти.

**Електронні звернення надаються шляхом:**

- надсилання повідомлень за допомогою особистого кабінету споживача;

- надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Товариства (dtek-dem.com.ua);

- надсилання повідомлень в соціальній мережі Facebook на сторінці Товариства;

- надсилання повідомлень на електронну адресу dem@dtek.com.

Повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем виключно за номером телефону Кол-центру Товариства (096) 450 0 473, (099) 450 0 473, (093) 450 0 473 (0629) 450 473 або 0-800-500-473 (за тарифами мобільного оператора).

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

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

- 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.

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

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/скарги/претензії, зобов'язаний, за бажанням споживача, повідомити про присвоєння реєстраційного номеру звернення шляхом:

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