

ІНСТРУКЦІЯ

про порядок подання звернень (скарг/претензій), зокрема щодо якості електропостачання та надання повідомлень про загрозу електробезпеки ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК».

Інструкція про порядок подання звернень (скарг/претензій), визначає загальний порядок, способи подання та реєстрації звернень (скарг/претензій) споживачів до оператора системи розподілу ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК» (далі - Товариство).

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів в частині, що стосується діяльності Товариства, має право звернутися до Товариства зі зверненням (скаргою/претензією), щодо усунення порушення та відновлення його прав і законних інтересів.

Звернення (скарга/претензія) може бути подано окремою особою або групою осіб, може бути усним чи письмовим. Звернення (скарги/претензії) до Товариства пропонується подавати за формою наведеною у додатку 1 до цієї Інструкції.

Інструкція про порядок подання звернень (скарг/претензій) розроблена відповідно до вимог:

- Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою № 312 від 14.03.2018 НКРЕКП зі змінами;
- Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою № 310 від 14.03.2018 НКРЕКП зі змінами;
- Закону України "Про звернення громадян";
- Закону України "Про інформацію";
- Закону України "Про захист персональних даних»;
- Закону України "Про ринок електричної енергії;
- Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою № 375 від 12.06.2018 НКРЕКП зі змінами (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550).

Звернення (скарга/претензія) може бути подане шляхом:

- надсилання за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу: вул. Горобців Братів, 28, м. Дніпро, 49008, Україна, або за місцем знаходження структурних підрозділів <https://cek.dp.ua/index.php/kontakty>.

Графік роботи: з понеділка до четверга – з 08:00 до 17:00;

п'ятниця – з 08:00 до 15:45;

вихідні – субота та неділя;

- надсилання через мережу Інтернет, на електронну адресу Товариства kanc@cek.dp.ua;

- надсилання повідомлень за допомогою форми зворотного зв'язку «Онлайн звернення» на офіційному веб-сайті ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК» <https://cek.dp.ua/index.php/kontakty>;
- надсилання повідомлень в соціальній мережі Facebook на сторінці Товариства <https://www.facebook.com/cek.dp.ua/> ;
- на особистому прийомі керівництва Товариства, графік прийому керівництва оприлюднено на офіційному веб-сайті <https://cek.dp.ua/index.php/cpojivaham/hrafik-priyomu-hromadian>);
- особисто передати за адресою: вул. Горобців Братів, 28, м. Дніпро;
- за номером телефону Колл – центру Товариства - 0800 300 015, працюють 24/7, дзвінки зі стаціонарних та мобільних телефонів в межах України безкоштовні.

У зверненні (скарзі/претензії) має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги.

Письмове звернення (скарга/претензія) повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено діючу електронну адресу (e-mail), на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. При цьому, Товариство не несе відповідальності за ненадання відповіді на невірно зазначену адресу електронної пошти. На офіційному веб-сайті та поштовому сервері Товариства заборонено використовувати програмні модулі, що перебувають під санкціями України, засобами адміністрування обмежено можливість отримання повідомлень електронної пошти з таких ресурсів. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

До звернення (скарги/претензії) споживач має надати документи, необхідні для розгляду та копії рішень, які приймалися за його зверненням (скаргою/претензією) раніше. Якщо звернення (скарга/претензія) не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Товариство може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії. У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні (скарзі/претензії), Товариство має надати споживачу роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови у розгляді звернення (скарги/претензії) споживача.

У разі надходження звернення щодо відшкодування збитків, форму наведено у додатку 2 до цієї Інструкції, завданих внаслідок недотримання Товариством показників якості електропостачання, зокрема, внаслідок недотримання показників якості електричної

енергії та перерв в електропостачанні, Товариство розглядає його протягом 30 днів з дня отримання. У разі необхідності Товариство може не пізніше 2 робочих днів після отримання звернення щодо відшкодування збитків уточнити у споживача необхідну інформацію для розгляду звернення зокрема, щодо:

- точки розподілу, недотримання показників якості електропостачання в якій призвело до збитків споживача;
- орієнтовної дати та часу виникнення порушення, яке призвело до збитків споживача;
- переліку майна споживача, яке було пошкоджене або знищене внаслідок недотримання показників якості електропостачання;
- суми відшкодування збитків, що визначається відповідно до вартості заміни пошкодженого майна з урахуванням його зносу або вартості ремонту пошкодженого майна та інших витрат, понесених споживачем;
- підтвердження розміру збитків (квитанції, чеки тощо);
- у разі відсутності даних щодо технологічних порушень у розподільних мережах у зазначений споживачем період – документів, що підтверджують пошкодження майна внаслідок перепаду напруги.

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

У разі повторного звернення (скарги/претензії) споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та, яке зафіксовано як вирішене, Товариство має:

- зареєструвати звернення (скарги/претензії) у реєстрі, як окреме звернення (скаргу/претензії).
- протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення (скарги/претензії) повідомити споживача про початок повторного розгляду та вказати строки вирішення.

Звернення (скарга/претензія) оформлене без дотримання встановлених вимог, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".

Згідно статті 8 Закону України "Про звернення громадян" не підлягають розгляду та вирішенню:

- повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;

- письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає;
- звернення, терміни подання яких передбачено статтею 17 Закону України "Про звернення громадян";
- звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівництвом згідно Закону України "Про звернення громадян".

У разі повторного звернення (скарги/претензії) споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та, яке зафіксовано як вирішене, Товариство має:

- зареєструвати звернення (скарги/претензії) у реєстрі, як окреме звернення (скаргу/претензії);
- протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення (скарги/претензії) повідомити споживача про початок повторного розгляду та вказати строки вирішення.

Про загрозу електробезпеки необхідно терміново телефонувати до колл-центру Товариства за номером телефону: 0 800 300 015 працюють 24/7, дзвінки зі стаціонарних та мобільних телефонів в межах України безкоштовні.

Додаток 1
до Інструкції про порядок подання
звернень (скарг/претензій), зокрема щодо якості
електропостачання та надання повідомлень про
загрозу електробезпеки ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК»

Керівнику ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК»

(кому)
СПОЖИВАЧА

(прізвище, ім'я, по батькові)

(адреса поштова)

(електронна адреса для відповіді)

(контактний номер телефону)

Звернення / скарга / претензія

Суть порушеного питання _____

дата

підпис

Примітка: електронне звернення, якщо воно надсилається без використання електронного цифрового підпису, повинно мати вигляд скан-копії та/або фотокопії

Додаток 2
до Інструкції про порядок подання
звернень (скарг/претензій), зокрема щодо якості
електропостачання та надання повідомлень про
загрозу електробезпеки ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК»

Керівнику ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК»

_____ (прізвище, ім'я, по батькові споживача)

_____ (адреса реєстрації: населений пункт, вулиця, будинок, квартира)

_____ (адреса для листування: населений пункт, вулиця, будинок, квартира)

Паспорт: _____
(номер, серія, ким та де виданий)

ІНН _____

о/р _____

e-mail _____

тел. _____

Заява

(про відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості
електропостачання)

(викладаються обставини, з обґрунтуваннями, доказами тощо) _____ 20__ р
(відбулося) _____, що призвело до

Враховуючи викладене, прошу відшкодувати завдані збитки в розмірі _____ гр. шляхом
перерахування на рахунок IBAN _____, назва банківської
установи _____.

Додатки:

До звернення в обов'язковому порядку надати підтверджуючі документи, які зазначені в п.
13.3.2 Кодексу системи розподілу.

Номер договору з розподілу електричної енергії _____ Дата укладання _____

При зверненні фізичної особи:

підпис

ПІБ (повністю)

або при зверненні юридичної особи:

Назва підприємства/посада керівника _____

підпис

ПІБ керівника

Назва отримувача коштів:

Назва банківської установи:

ІВАН:

ЄДРПОУ:

ПІН: