ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ директора
ТОВ «ВЕРАКС ЕНЕРДЖИ»
від «___» _____ 20__
р. № ____

ПОЛОЖЕННЯ
про Центр розгляду скарг
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВЕРАКС ЕНЕРДЖИ»

1. Загальні положення

1.1. Це Положення розроблено відповідно до Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), на основі Примірного положення про Центр розгляду скарг (додаток 19 до ПРРЕЕ) та визначає процедуру розгляду Центром розгляду скарг ТОВ «ВЕРАКС ЕНЕРДЖИ» (далі – Центр, Постачальник) скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів Постачальником.

1.2. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, яка звернулася до Постачальника зі скаргою особисто або через уповноважену нею особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті;

скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) Постачальника.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», ПРРЕЕ та інших нормативно-правових актах.

1.3. Звернення, яке не є скаргою, розглядається Постачальником у загальному порядку, визначеному ПРРЕЕ.

1.4. Оскільки Постачальник обслуговує менше 100 000 споживачів, функції Центру відповідно до пункту 8.3.17 ПРРЕЕ покладаються на посадову особу Постачальника, визначену наказом директора (далі – керівник Центру).

1.5. Центр забезпечує об’єктивність та своєчасність розгляду скарг.

1.6. Для ефективного функціонування Центру Постачальник забезпечує:

1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації на головній сторінці власного офіційного вебсайту https://verax.com.ua, в особистому кабінеті споживача та на платіжних документах, що направляються заявникам;

2) функціонування розділу «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті, який містить з дотриманням вимог законодавства щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації: адресу (фактичну, поштову, електронну) Центру, за якою можливо подати скаргу та отримати інформацію про хід і строки її розгляду; режим роботи Центру; процедуру розгляду скарги; посилання на чинну редакцію Примірного положення про Центр розгляду скарг; дії заявника у разі незгоди з отриманою відповіддю;

3) можливість направлення скарги на електронну адресу infoVE@ukr.net, через особистий кабінет споживача або шляхом заповнення електронної форми на офіційному вебсайті;

4) своєчасний, об’єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника.

1.7. Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

1.8. Реєстрація скарг здійснюється керівником Центру в єдиному реєстрі звернень (скарг, претензій) із зазначенням даних, визначених пунктом 8.3.7 ПРРЕЕ, з використанням загальної класифікації звернень, затвердженої НКРЕКП.

1.9. Постачальник оприлюднює в розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls», «xlsx» або «xlsm» за формою згідно з додатком 2 до Примірного положення про Центр розгляду скарг.

2. Завдання та функції Центру

2.1. Основними завданнями Центру є:

розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу Постачальника, у тому числі через особистий кабінет споживача;

розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;

надання роз’яснень прав та обов’язків заявників при розгляді скарг (у разі потреби).

2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр:

1) об’єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;

2) залучає до розгляду скарги, за необхідності, заявника, працівників Постачальника, до компетенції яких належить предмет скарги, та третіх осіб;

3) готує проєкт письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством; у разі визнання скарги необґрунтованою готує роз’яснення про порядок оскарження прийнятого рішення;

4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв’язку зі скаргою рішень;

5) вчасно надає інформацію для розміщення в розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті;

6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг;

7) узагальнює та вносить на розгляд директора пропозиції щодо вдосконалення роботи зі споживачами;

8) за узагальненими матеріалами готує пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.

3. Процедура розгляду скарг

3.1. Скарга реєструється в день її надходження (якщо скарга надійшла в неробочий час – у найближчий робочий день) та протягом одного дня з дня реєстрації передається на розгляд Центру. Протягом 1 робочого дня з дня отримання скарги заявнику надається попередня відповідь щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду скарги та строки її розгляду, якщо у скарзі вказано адресу електронної пошти, номер телефону заявника або така інформація відома Постачальнику (пункт 8.3.4 ПРРЕЕ).

3.2. З метою оперативного вирішення по суті порушених у скарзі питань та належного інформування заявника керівник Центру визначає відповідального виконавця з розгляду скарги.

3.3. Якщо скарга не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Центр у строк не більше 3 календарних днів звертається до заявника за додатковою інформацією. Ненадання заявником додаткової інформації не є підставою для відмови у розгляді скарги (пункт 8.1.2 ПРРЕЕ).

3.4. Скарга підлягає залишенню без розгляду, якщо:

1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;

2) порушене у скарзі питання станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо нього ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;

3) скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);

4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

5) до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та законних інтересів заявника;

6) скарга містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення.

Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням. Скарга з питань, що не належать до компетенції Постачальника, надсилається за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку, про що повідомляється заявник.

3.5. Скарга розглядається та вирішується у строк не більше одного місяця з дня її надходження, а скарга, яка не потребує додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з дня її отримання. Якщо в місячний строк вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівник Центру визначає строк, необхідний для розгляду, про що повідомляє заявника. Загальний строк надання відповіді не може перевищувати 45 днів. Претензія розглядається протягом 30 календарних днів з дати її отримання (пункт 8.2.1 ПРРЕЕ).

3.6. На прохання заявника Постачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі, у тому числі дистанційно з використанням технічних засобів. На робочу зустріч можуть бути запрошені працівники Постачальника, а за ініціативою Постачальника та за згодою – представники НКРЕКП і Держенергонагляду.

3.7. Відповідальний виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення робочої зустрічі інформує заявника та інших учасників розгляду скарги про час, дату та місце її проведення, а у разі дистанційного розгляду надсилає на електронні адреси учасників посилання на неї. Учасники не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі повідомляють Центр про свою участь.

3.8. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає: дату проведення робочої зустрічі; інформацію про проведення розгляду в приміщенні Постачальника або дистанційно; учасників робочої зустрічі; суть скарги; наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги; прийняте рішення; порядок оскарження прийнятого рішення. Протокол підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

3.9. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець, з урахуванням протоколу (за наявності), готує проєкт відповіді, що містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на підпис директору Постачальника.

3.10. Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який скаргу було надіслано Постачальнику, якщо іншу форму надання відповіді не зазначено заявником. Оригінали документів, поданих до скарги, повертаються заявнику.

3.11. На підставі скарг, відповідей і рішень за результатами їх розгляду Центр готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються в розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту.

3.12. У разі якщо скарга не підлягає задоволенню, Центр у відповіді роз’яснює заявнику порядок оскарження рішення: шляхом направлення скарги до НКРЕКП або енергетичного омбудсмена протягом 1 року з моменту прийняття рішення, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання рішення (пункт 8.1.4 ПРРЕЕ), а також у судовому порядку.

4. Контактні дані Центру

Адреса (фактична, поштова)	08500, Київська обл., Фастівський р-н, м. Фастів, вул. Кожанське шосе, буд. 4-Д
Електронна адреса	infoVE@ukr.net
Телефон	+380 98 337 87 85
Режим роботи	понеділок – п’ятниця, 09:00–18:00
Вебсайт	https://verax.com.ua/zvernennia.html