

ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ

Уточнення деталей, отримання додаткової інформації з питань укладення договору про постачання електричної енергії споживачу, порядку та форми виставлення рахунків та здійснення розрахунків за електричну енергію тощо, подання звернень, скарг, претензій здійснюється:

- споживачами з усієї території України, крім Криму та території проведення операції Об'єднаних сил, особисто, через уповноважену особу, повноваження якої підтверджені відповідно до законодавства, шляхом надсилання поштового відправлення, у телефонному режимі, шляхом надсилання листа з використанням електронної пошти згідно з наступними даними:

Осташук Володимир Миколайович, директор					
(посадова особа) ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»					
№	Регіон обслуговування	Адреса	Контактний телефон	Графік роботи	e-mail
1	територія України, крім Криму та території проведення операції Об'єднаних сил	79018, м. Львів, вул. Героїв УПА, 72	+38 (032) 298 9603.4375	понеділок – п'ятниця – з 9:00 до 18:00; перерва з 12:00 до 13:00; субота, неділя – вихідні.	okkoenergy@gng.com.ua

Подання звернень, скарг, претензій може здійснюватись також з використанням мобільного додатку «Енергетика Онлайн», доступного для скачування в Google Play та App Store за назвою EnergyOnline. Особистий прийом споживачів (в тому числі через уповноважену особу, повноваження якої підтверджені відповідно до законодавства) проводиться за вказаною вище адресою лише за попереднім записом, у дні та години згідно з наступним графіком:

Вівторок 14:00-16:00

Четвер 14:00-16:00

Попередній запис на прийом здійснюється за вказаним у цьому розділі контактним телефоном. Споживачі з обмеженими можливостями приймаються у дні та години згідно з графіком, зазначеним вище, позачергово.

Основними завданнями уповноваженої посадової особи **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»**, на яку покладено виконання функцій інформаційно-консультаційного центру, **Осташук Володимир Миколайович, директор**, є наступні:

1. Інформування заявників щодо норм чинного законодавства та нормативних документів, що регулюють відносини в галузі електроенергетики, та порядку їх застосування.
2. Надання інформації та консультацій заявникам з питань щодо якості електричної енергії, послуг, пов'язаних з її постачанням, цін (тарифів), порядку оплати за надані послуги, умов та режимів споживання електричної енергії тощо.
3. Розв'язання суперечностей та конфліктних ситуацій, які виникають між **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»** та заявниками.
4. Вжиття заходів щодо усунення структурними підрозділами **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»** недоліків при постачанні електричної енергії.
5. Проведення моніторингу звернень заявників та вжиття дієвих заходів щодо вирішення порушених у них питань.

6. Листування зі споживачами електричної енергії, підприємствами, органами виконавчої влади, організаціями та іншими установами з питань, які належать до повноважень уповноваженої посадової особи **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»**.

7. Інформування керівництва **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»** щодо допущених персоналом **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»** порушень законодавства та посадових обов'язків.

Уповноважена посадова особа **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»** забезпечує надання (виконання) таких основних послуг (функцій):

1. Організація прийому звернень, скарг, претензій та їх реєстрація у єдиному реєстрі, який ведеться за формою, встановленою чинним законодавством України;
2. Надання консультацій, роз'яснень, довідкової інформації з питань постачання електричної енергії, інформації щодо договірних відносин споживача та **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»** заявникам за їх усними зверненнями, в тому числі за телефоном, з питань, які не потребують опрацювання у відповідних структурних підрозділах **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»**, або готує проекти відповідей заявникам з тих самих питань у разі їх письмового звернення;
3. Проведення особистих прийомів споживачів у визначеному порядку;
4. Організація передачі звернень, скарг, претензій відповідним структурним підрозділам (посадовим особам) **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»**, до компетенції яких належить розгляд таких звернень, скарг, претензій з питань, які потребують опрацювання у відповідних структурних підрозділах (відповідними посадовими особами) **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»**;
5. Організація підписання відповідей на звернення, скарги, претензії уповноваженими особами **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»**;
6. Організація підготовки звітності у визначеному порядку;
7. Розробка рекомендацій для відповідних структурних підрозділів **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»** для покращення обслуговування та інформованості споживачів електричної енергії;
8. Організація проведення перевірок відповідних структурних підрозділів **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»** щодо належної організації роботи зі зверненнями заявників;
9. У разі виявлення за результатами розгляду звернення заявника випадків неналежного постачання електричної енергії та/або надання послуг, пов'язаних з її постачанням, структурними підрозділами **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»**, надання керівнику **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»** інформації для вжиття ним відповідних заходів;
10. Співпрацює з уповноваженими органами державної влади, громадськістю, представниками засобів масової інформації тощо.
11. Організовує інформування населення щодо своєї роботи доступними каналами комунікації.
12. Узагальнює інформаційно-аналітичні та довідкові матеріали за результатами постійного моніторингу інформаційного простору та готує інформаційно-аналітичні огляди з метою оперативного інформування громадськості з питань діяльності **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»**.
13. За узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів та нормативно-технічної документації.
14. Щокварталу до 15 числа місяця, наступного за звітним кварталом, подає до НКРЕКП та Держенергонагляду звіт реєстрації звернень заявників, які є споживачами електричної енергії або мають намір ними стати та звернулись до уповноваженої посадової особи **ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»**, за формою, встановленою чинним законодавством. Копії відповідного звіту в той самий термін подає до територіального підрозділу Держенергонагляду та територіального представництва НКРЕКП.
15. Інші послуги (функції), визначені наведеною нижче Інструкцією та чинним законодавством України.

ІНСТРУКЦІЯ ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ СПОЖИВАЧАМИ ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ, ПРЕТЕНЗІЙ, НАДАННЯ ПОВІДОМЛЕНЬ ПРО ЗАГРОЗУ ЕЛЕКТРОБЕЗПЕЦІ ТА ЇХ РОЗГЛЯДУ

Порядок подання споживачами звернень, скарг, претензій та їх розгляду визначений нормативно-правовими актами, перелік яких розміщений на цьому веб-сайті у розділі «Постачання

електроенергії», а також Законами України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації» та іншим застосовним чинним законодавством.

Подати звернення, скаргу, претензію до ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» можна з використанням одного із способів, перелічених у пункті «ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ». Звернення, скарга, претензія можуть бути усними, письмовими, електронними.

Усні викладаються споживачем (уповноваженим представником споживача) на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку та записуються уповноваженою ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» особою.

Письмові звернення, скарги, претензії надсилаються поштою або передаються споживачем до ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» особисто чи через уповноважену особу, повноваження якої підтверджені відповідно до законодавства. Письмові звернення, скарги, претензії також можуть бути надіслані за вказаною вище адресою електронної пошти.

Електронні звернення, скарги, претензії подаються шляхом заповнення відповідної форми з використанням мобільного додатку «Енергетика Онлайн», доступного для скачування в Google Play та App Store за назвою EnergyOnline (далі – Додаток). Такі звернення, скарги, претензії надходять на електронну пошту.

Усі види звернень, скарг, претензій реєструються уповноваженою ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» особою та розглядаються у порядку, встановленому чинним законодавством та цією Інструкцією.

Вимоги до оформлення звернення, скарги, претензії

1. У письмових та усних зверненнях, скаргах, претензіях:

а) слід зазначити:

– для побутового споживача електричної енергії: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, адреса об'єкта електропостачання;

– для споживачів електричної енергії, крім побутових: найменування (прізвище, ім'я, по батькові для фізичних осіб), місцезнаходження (місце проживання для фізичних осіб), адреса об'єкта електропостачання.

б) необхідно викласти суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

У випадку подання електронного звернення, скарги, претензії з використанням Додатку, слід заповнити усі необхідні поля, передбачені відповідною формою звернення, скарги, претензії, доступною у Додатку.

3. Форма подання письмового звернення, скарги, претензії наведена [тут](#).

4. Письмові звернення, скарги, претензії повинні бути підписані споживачем (уповноваженою особою, повноваження якої підтверджені відповідно до законодавства) із зазначенням дати.

5. У письмових зверненнях, скаргах, претензіях, які надсилаються електронною поштою, також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачеві (його уповноваженій особі) може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні звернення, скарги, претензії не вимагається.

До письмового звернення, скарги, претензії споживач повинен 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.

Недієздатні особи та особи, дієздатність яких обмежена, подають звернення, скарги, претензії через своїх законних представників.

Якщо письмове звернення, скарга, претензія подається через уповноважену особу, то у такому зверненні, скарзі, претензії повинні бути зазначені також прізвище, ім'я, по батькові уповноваженої особи, реквізити документа, на підставі якого вона діє, а копія такого документа додається до звернення, скарги, претензії.

6. При поданні усного звернення, скарги, претензії через уповноважену особу прізвище, ім'я, по батькові уповноваженої особи, реквізити документа, на підставі якого вона діє, повідомляються уповноваженій ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» особі та записуються нею.

Порядок реєстрації звернень, скарг, претензій ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»

Усі звернення, скарги, претензії споживачів реєструються уповноваженою ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» особою у єдиному реєстрі, який ведеться за формою, встановленою чинним законодавством України.

Усі звернення (скарги/претензії) реєструються ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» як отримані:

- 1) якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або у відповідному офісі) - у день його (її) отримання;
- 2) у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою), в електронній формі та отримане ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» за 1 годину до завершення робочого дня.

Особистий прийом споживачів (у тому числі через уповноважену особу, повноваження якої підтверджені відповідно до законодавства) ведеться після їх реєстрації у єдиному реєстрі. Усі звернення на особистому прийомі реєструються.

Розгляд звернення, скарги, претензії ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»

Відповіді на звернення, скарги, претензії, подані в усній формі, з питань, які не потребують додаткового вивчення, можуть надаватись в усній формі, про що робиться відповідний запис у єдиному реєстрі. Звернення, скарги, претензії, подані в усній формі (у тому числі під час особистого прийому), які потребують додаткового вивчення, а також звернення, скарги, претензії, подані у письмовій формі (у тому числі з використанням електронної пошти), в електронній формі розглядаються у наступному порядку.

Не пізніше наступного робочого дня після реєстрації у встановленому порядку відповідні звернення, скарги, претензії передаються уповноваженою ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» особою на розгляд та підготовку відповідальній посадовій особі, структурному підрозділу (сектору), до кола обов'язків яких віднесено питання, щодо якого звернувся споживач.

Якщо у зверненні, скаргі, претензії вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ», уповноважена ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» особа надає споживачеві попередню відповідь щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення, скарги, претензії та строки його розгляду протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення, скарги, претензії.

У разі отримання ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» звернення (скарги/претензії) споживача з питань, що не належать до його компетенції, воно надсилає таке звернення, скаргу, претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

Звернення, скарги, претензії, оформлені (подані) без дотримання описаного вище порядку, повертаються без розгляду споживачеві з відповідним роз'ясненням. Звернення, скарги, претензії, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Письмове звернення, скарга, претензія без зазначення місця проживання (місцезнаходження) споживача, не підписане споживачем (його уповноваженою особою, повноваження якої підтверджені відповідно до чинного законодавства), визнається анонімним і розгляду не підлягає.

У разі повторного звернення (подання скарги/претензії) споживача з питання, яке не було вирішено ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» по суті та яке зафіксовано як вирішене, ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» має:

- 1) зареєструвати звернення (скаргу/претензію) у реєстрі як окреме звернення (скаргу/претензію), позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;
- 2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

Не розглядаються повторні звернення, скарги, претензії від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Якщо звернення, скарга, претензія не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» 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, ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» надає споживачеві роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації.

ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» розглядає звернення, скаргу, претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення, скарги, претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством. Якщо під час розгляду звернення (скарги/претензії) необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення, скарги, претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення (скарги/претензії) не може перевищувати 45 днів.

Звернення (скарги/претензії) побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення.

Разом із відповіддю споживачу надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення/скарги/претензії.

Для споживачів - осіб з обмеженими можливостями за їх офіційним зверненням ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» надає інформацію з урахуванням їх особливих потреб, зокрема шляхом: розміщення інформації у виставлених споживачу рахунках та в додатках до них з використанням шрифту більшого кеглю; надання аудіозапису інформації; усного повідомлення засобами телефонного зв'язку та/або особисто представником ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ».

За результатами розгляду звернень, скарг, претензій ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» може прийняти рішення щодо, зокрема, вибачення, надання роз'яснень, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації, відмови у задоволенні тощо.

У відповіді, що надається у письмовій формі, обов'язково повинна міститися наступна інформація про виконавця: прізвище, номер контактної телефону. Відповідь на письмові звернення (у тому числі надіслані з використанням електронної пошти), електронні звернення надається в письмовій формі, а у випадках, коли ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» відома адреса електронної пошти споживача (його уповноваженої особи), копія відповіді надсилається на таку адресу.

В разі необхідності, проект відповіді разом з копією звернення, скарги, претензії та іншими документами направляється для правової оцінки, передається уповноваженою ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» особою на погодження (візування) уповноваженим посадовим особам, органам ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ».

Після виконання необхідних процедур, якщо інше не встановлено чинним законодавством, проект відповіді подається уповноваженою особою ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» на підпис директора ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» або іншій уповноваженій особі ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ», реєструється та надсилається споживачеві.

Довідки щодо звернень, скарг, претензій споживачів надаються за номером контактної телефону, зазначеним у розділі **«ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ»**.

ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» забезпечує збереження баз даних щодо звернень/скарг/претензій споживачів протягом 5 років.

Порядок надання повідомлень про загрозу електробезпеці

Цей порядок визначає процедуру надання інформації про загрозу електробезпеці споживачів і створений для оперативного реагування і швидкої локалізації подій, які становлять загрозу електробезпеці людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві.

Дії працівників споживача або свідків нещасного випадку чи аварії, яка становить загрозу електробезпеці:

1. Строк подачі інформації: негайно.

2. Порядок подання інформації: для працівників споживача – повідомити безпосереднього керівника працівника або іншу уповноважену особу споживача; для інших свідків – повідомити за номером телефону або адресою електронної пошти, зазначеними у розділі «**ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ**» (при цьому в темі звернення обов'язково зазначається «Загроза електробезпеці») та за номером телефону або адресою електронної пошти відповідного оператора системи розподілу, визначеними нижче, у розділі «**ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО КОНТАКТНИХ ДАНИХ ЦЕНТРІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ, КОЛ-ЦЕНТРІВ ОПЕРАТОРІВ СИСТЕМИ РОЗПОДІЛУ, НА ТЕРИТОРІЇ ЛІЦЕНЗОВАНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЯКИХ ЗНАХОДЯТЬСЯ СПОЖИВАЧІ ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»**».

3. Дії: необхідно дотримуватись безпечної відстані від місця події, сповістити про небезпеку оточуючих, запобігти наближенню до місця аварії випадкових перехожих чи тварин та негайно повідомити про те, що сталося, у порядку, визначеному у пп. 2 цього пункту.

Дії керівників або інших уповноважених осіб споживача у разі отримання повідомлення про нещасний випадок чи аварію, яка становить загрозу електробезпеці:

1. Строк подачі інформації: негайно.

2. Порядок подання інформації: повідомити ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ» за номером телефону або адресою електронної пошти, зазначеними у розділі «**ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ**» (при цьому в темі звернення обов'язково зазначається «Загроза електробезпеці») та за номером телефону або адресою електронної пошти відповідного оператора системи розподілу, визначеними нижче, у розділі «**ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО КОНТАКТНИХ ДАНИХ ЦЕНТРІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ, КОЛ-ЦЕНТРІВ ОПЕРАТОРІВ СИСТЕМИ РОЗПОДІЛУ, НА ТЕРИТОРІЇ ЛІЦЕНЗОВАНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЯКИХ ЗНАХОДЯТЬСЯ СПОЖИВАЧІ ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»**».

У разі пожежі на об'єктах додатково повідомити за допомогою засобів зв'язку відділ цивільного захисту, пожежної безпеки та мобілізаційної роботи, оперативно-диспетчерську службу за тел. 101.

3. Дії: керівники або інші уповноважені особи споживача повинні оцінити ситуацію і визначити наслідки від настання нещасного випадку або інших подій, які становлять загрозу електробезпеці, організувати, за необхідності, надання першої медичної допомоги, прийняти невідкладні заходи щодо недопущення подібних подій та негайно повідомити про те, що сталось, у порядку, визначеному у пп. 2 цього пункту.

ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО КОНТАКТНИХ ДАНИХ ЦЕНТРІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ, КОЛ-ЦЕНТРІВ ОПЕРАТОРІВ СИСТЕМИ РОЗПОДІЛУ, НА ТЕРИТОРІЇ ЛІЦЕНЗОВАНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЯКИХ ЗНАХОДЯТЬСЯ СПОЖИВАЧІ ТОВ «ОККО ЕНЕРДЖІ»