

# ІНСТРУКЦІЯ

## Про порядок подання звернень/скарг/претензій споживачів

Цю інструкцію розроблено з метою врегулювання процедури подання звернення, скарг, претензій споживачами, повідомлення про загрозу електробезпеки споживачів ПАТ «НПК-ГАЛИЧИНА», а також встановлення єдиних вимог до процесу прийняття та реєстрації звернень, скарг, претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України.

Контактні телефони енергетичної служби ПАТ «НПК-ГАЛИЧИНА» для звернень, скарг, претензій, надання повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду:

### Пульт керування ТЕЦ (черговий інженер) Тел. (03244) 98-403 (цілодобово)

Головний енергетик (03244) 98-112

Заступник головного енергетика (03244) 98-131

Провідний інженер-енергетик (03244) 98-312

*E-mail:* [energo@npg-galychyna.com.ua](mailto:energo@npg-galychyna.com.ua)  
[npg.vge@gmail.com](mailto:npg.vge@gmail.com)

Оператор системи розподілу (ОСР) ПрАТ «ЛЬВІВООБЛЕНЕРГО». Кол. центр 0-800-50-1568.

### Визначення.

*Споживач* - юридична особа, що використовує електричну енергію для забезпечення потреб власних електроустановок на підставі договору з постачання електричної енергії від ПАТ «НПК-ГАЛИЧИНА».

*Звернення* - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо споживання електричної енергії від ПАТ «НПК-ГАЛИЧИНА».

*Скарга* - виражене споживачем у письмовій формі, усній або електронній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії та/або пов'язаних з цим послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) ПАТ «НПК-ГАЛИЧИНА».

*Претензія* - вимога споживача до ПАТ «НПК-ГАЛИЧИНА» щодо усунення порушення умов договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання електричної енергії та/або якості електричної енергії.

### Загальні положення.

Дія Інструкції поширюється на всіх співробітників ПАТ «НПК-ГАЛИЧИНА», що задіяні в процесі роботи зі зверненнями споживачів електричної енергії. Розроблена з врахуванням:

- Закону України «Про ринок електричної енергії» № 2019-УШ від 13.04.2017 р.
- Закону України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996 р.
- Закону України «Про доступ до публічної інформації» № 2939-УІ від 13.01.2011 р.
- Закону України «Про захист прав споживачів» № 1023-ХІІ від 12.05.1991 р.
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими Постановою НКРЕКП № 312 від 14.03.2018 р.
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затверджені Постановою НКРЕКП № 375 від 12.06.2018 р.

## Способи надання скарг/заяви/претензії.

Споживач може подати скаргу, заяву чи претензію в зручний для нього спосіб:

- Письмово:

за допомогою поштового зв'язку шляхом надсилання на адресу Товариства, надання особисто або через довірену особу уповноваженому працівнику підприємства; надіслати на електронну адресу товариства [energo@npg-galychyna.com.ua](mailto:energo@npg-galychyna.com.ua), [npg.vge@gmail.com](mailto:npg.vge@gmail.com)

-Усно:

зателефонувавши на **Пульт керування ТЕЦ** (черговий інженер) – **(03244) 98-403** (цілодобово) або в робочі години у відділі головного енергетика ПАТ "НПК-ГАЛИЧИНА" – **(03244) 98-112, (03244) 98-131, (03244) 98-312**

## Вимоги до оформлення звернень, скарг, претензій

Звернення, скарги чи претензії повинні містити наступну інформацію:

- У разі звернення фізичної особи: прізвище, ім'я, та по батькові, місце проживання;
- У разі звернення юридичної особи, фізичної особи-підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта.
- Викладено суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.
- Письмові звернення, скарги чи претензії повинні бути підписані заявником з зазначенням дати.

Звернення без зазначення особи заявника, адреси, у випадку письмового за відсутності підпису – визначається анонімним і розгляду не підлягає.

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