

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора ТОВ «ОКволт»
№ ____ від «__» _____ 2026 р.

ІНСТРУКЦІЯ

про порядок подання та розгляду звернень, скарг і претензій споживачів у ТОВ «ОКволт»

1. Призначення документа

1.1. Ця Інструкція визначає чіткий, прозорий та законний порядок подання й розгляду звернень, скарг та претензій споживачів електричної енергії (далі - Споживачі) у ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ОКволт» (далі - Компанія або Постачальник).

1.2. Інструкція розроблена з метою забезпечення високої якості обслуговування, оперативного врегулювання розбіжностей, захисту прав Споживачів, а також повного захисту законних інтересів та ліцензійних умов діяльності ТОВ «ОКволт» відповідно до чинного законодавства України.

2. Загальні положення

2.1. Вимоги цієї Інструкції є обов'язковими для виконання всіма працівниками ТОВ «ОКволт», які задіяні в процесах прийому, реєстрації, аналізу, підготовки відповідей та опрацювання звернень Споживачів.

2.2. У своїй діяльності під час роботи зі зверненнями Компанія керується Законом України «Про ринок електричної енергії», Правилами роздрібного ринку електричної енергії (ПРРЕЕ), затвердженими постановою НКРЕКП № 312, Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про захист прав споживачів», Законом України «Про інформацію» та Законом України «Про захист персональних даних».

3. Основні терміни

- **Споживач** - юридична особа, фізична особа-підприємець (ФОП) або побутовий споживач (фізична особа), яка купує або має намір купувати електричну енергію у ТОВ «ОКволт» для власного споживання на підставі укладеного договору.
- **Звернення** - усний або письмовий запит Споживача щодо надання роз'яснень, консультацій чи інформації стосовно умов постачання електричної енергії, діючих тарифів, порядку комерційного обліку, виставлених рахунків або реалізації своїх законних прав.
- **Скарга** - виражене у письмовій, електронній або усній формі незадоволення Споживача діями, бездіяльністю, рішеннями чи рівнем сервісу персоналу ТОВ «ОКволт» з вимогою відновлення порушених, на думку Споживача, прав.
- **Претензія** - офіційна письмова вимога Споживача до ТОВ «ОКволт» про усунення порушень умов Договору про постачання електричної енергії, здійснення перерахунку

вартості послуг, виплату передбачених законодавством компенсацій або відшкодування завданих збитків.

4. Порядок подання та обов'язкові реквізити звернень

4.1. Споживачі мають право подати звернення, скаргу чи претензію до ТОВ «ОКволт» у будь-який зручний для них спосіб:

- у письмовій формі - шляхом надсилання поштового відправлення на адресу Компанії або особисто через канцелярію;
- в електронній формі - шляхом направлення електронного листа на офіційну e-mail адресу Компанії або через форму зворотного зв'язку на вебсайті;
- в усній формі - засобами телефонного зв'язку або під час особистого прийому керівництвом чи уповноваженими особами.

4.2. Відповідно до закону, кожне письмове або електронне звернення/скарга/претензія **повинно містити**: повне найменування (або ПІБ) Споживача, його точну поштову та/або електронну адресу, чітке викладення суті порушеного питання, дату подання та особистий підпис автора (або кваліфікований електронний підпис / ЕЦП для документів в електронній формі).

4.3. Якщо отримана скарга чи претензія стосується питань, які законодавчо належать до сфери відповідальності Оператора системи розподілу (ОСР / Обленерго) — зокрема: рівень напруги, якість та надійність електропостачання, аварійні перерви, встановлення, заміна, параметризація чи фіксація показів лічильників - ТОВ «ОКволт» діє суворо в межах ПРРЕЕ:

- протягом 3 робочих днів з моменту реєстрації перенаправляє скаргу за належністю до відповідного ОСР;
 - одночасно письмово або електронною поштою повідомляє про це Споживача.
- З моменту направлення скарги до ОСР перебіг строку її розгляду з боку ТОВ «ОКволт» повністю зупиняється до отримання офіційної відповіді від ОСР.*

5. Строки розгляду та захист від зловживань

5.1. ТОВ «ОКволт» здійснює розгляд та надає офіційні відповіді на звернення, скарги та претензії у такі чітко визначені строки:

- **Запити щодо обсягів споживання** та надання даних про споживання електроенергії - протягом **5 робочих днів** з дня отримання.
- **Звернення щодо перевірки правильності рахунків** за електричну енергію (у разі незгоди Споживача з нарахованою сумою) - протягом **5 робочих днів** з дня отримання. Якщо факт помилки підтверджується, Компанія повідомляє про виправлення та проводить перерахунок у найближчому розрахунковому періоді.
- **Загальні скарги, претензії та інші звернення** - у строк, що не перевищує **30 календарних днів** з дня їх реєстрації. Якщо для прийняття об'єктивного рішення необхідно залучити третіх осіб або провести додаткові перевірки, строк може бути продовжено, про що Споживач письмово сповіщається. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів.

5.2. Якщо для всебічного та об'єктивного розгляду претензії чи скарги ТОВ «ОКволт» потребує

від Споживача надання додаткових документів, розрахунків або матеріалів (наприклад, актів, договорів, технічної документації), Компанія надсилає відповідний запит протягом 3 робочих днів. **Перебіг нормативного строку розгляду скарги повністю призупиняється** на період з дня направлення запиту до дня отримання від Споживача повного пакета витребуваних документів. Ненадання документів у повному обсязі є законною підставою для відмови у задоволенні претензії.

6. Звернення, що не підлягають розгляду

6.1. ТОВ «ОКволт» має законне право залишити без розгляду та не надавати відповіді на такі категорії звернень:

- анонімні звернення (у яких не зазначено ПІБ/найменування автора або неможливо встановити його особу та авторство);
- звернення, які не містять обов'язкових реквізитів (відсутня адреса для відповіді, відсутній особистий або електронний підпис);
- повторні звернення від одного й того самого Споживача з одного й того самого питання, якщо перше звернення вже було розглянуто по суті, і Споживачу було надано вичерпну відповідь із посиланням на норми закону.

7. Порядок вирішення спорів

7.1. Усі спірні питання та розбіжності між Споживачем та ТОВ «ОКволт» врегульовуються шляхом відкритих переговорів, взаємних консультацій та обов'язкового досудового розгляду претензій.

7.2. У разі недосягнення згоди у процесі прямих переговорів, Споживач має право звернутися для вирішення спору до:

- Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) або її територіальних органів;
- Держпродспоживслужби (щодо захисту прав фізичних осіб-споживачів);
- судових органів України у порядку, встановленому процесуальним законодавством.

8. Офіційні контакти для звернень Споживачів

Для подання звернень, скарг та претензій Споживачі використовують такі офіційні канали зв'язку **ТОВ «ОКволт»**:

- **Поштова адреса:** пр-т Шухевича Романа, 26, м. Київ, 02184, Україна
- **Телефон для довідок / Кол-центр:** +38 050 567-70-06
- **Офіційна електронна пошта:** okvoltua@gmail.com
- **Офіційний вебсайт:** trade.okvolt.energy