

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора

ТОВ «ОКВОЛТ»

№ ____ від «__» _____ 2026 р.

ПОЛОЖЕННЯ

про процедуру розгляду звернень, скарг і претензій споживачів та вирішення спорів у ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ОКВОЛТ»

(Коротка назва - ТОВ «ОКволт»)

1. Загальні положення та мета

1.1. Це Положення визначає порядок, строки та механізм приймання, реєстрації, розгляду звернень, скарг та претензій споживачів електричної енергії (далі - Споживачі), а також процедуру врегулювання спорів між ТОВ «ОКволт» (далі - Постачальник) та Споживачами.

1.2. Метою цього Положення є забезпечення дотримання прав Споживачів, швидке та об'єктивне вирішення спірних питань, підвищення якості обслуговування та захист законних інтересів Постачальника в межах правового поля України.

1.3. Положення розроблено відповідно до Закону України «Про ринок електричної енергії», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», Правил роздрібного ринку електричної енергії (ПРРЕЕ), затверджених постановою НКРЕКП № 312, та інших нормативно-правових актів.

2. Визначення термінів

- **Звернення** - усна або письмова заява (клопотання) Споживача щодо надання роз'яснень, консультацій, інформації стосовно умов постачання електричної енергії, тарифів, рахунків або реалізації своїх прав.
- **Скарга** - виражене в усній чи письмовій формі незадоволення Споживача діями, бездіяльністю, рішеннями або рівнем сервісу співробітників 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 споживачу, перерахунок вартості послуг, відшкодування збитків або виплату компенсації.
- **Споживач** - фізична особа (у тому числі побутовий споживач), фізична особа-підприємець або юридична особа, яка купує електричну енергію у ТОВ «ОКволт» для власного споживання на підставі укладеного договору.

3. Способи подання звернень, скарг та претензій

3.1. Споживачі можуть подати звернення, скаргу або претензію до ТОВ «ОКВОЛТ» у такі способи:

- Поштовим відправленням на юридичну/поштову адресу компанії.

- Особисто через центри обслуговування споживачів (у разі їх наявності) або канцелярію Постачальника.
- Надісланням електронного повідомлення на офіційну електронну адресу, зазначену в договорі та на вебсайті Постачальника.
- Засобами телефонного зв'язку (кол-центр / телефон для довідок), якщо суть питання не потребує письмового документального підтвердження.

4. Порядок реєстрації та первинного аналізу

4.1. Усі звернення, скарги та претензії, що надходять до ТОВ «ОКВОЛТ», підлягають обов'язковій реєстрації в день їх отримання в єдиному журналі обліку (або автоматизованій електронній системі).

4.2. Якщо документ надійшов у неробочий час/день, датою реєстрації вважається наступний за ним робочий день.

4.3. Звернення/скарга повинна містити: ПІБ (назву юрособи), адресу об'єкта, суть питання, підпис автора (або ЕЦП для електронних документів) та дату. **Не підлягають розгляду анонімні звернення**, а також повторні звернення від одного й того самого Споживача з одного й того самого питання, якщо перше було вирішено по суті.

4.4. Якщо отримана скарга/претензія стосується питань, що належать до компетенції Оператора системи розподілу (ОСР) (наприклад: якість напруги, перерви в електропостачанні, встановлення/перевірка лічильників, фіксація показів), ТОВ «ОКВОЛТ» діє відповідно до ПРРЕЕ:

- направляє скаргу до ОСР протягом 3 робочих днів з дня її отримання;
- письмово повідомляє про це Споживача.
- *Строк розгляду такої скарги Постачальником призупиняється до отримання відповіді від ОСР.*

5. Строки розгляду

5.1. ТОВ «ОКВОЛТ» розглядає звернення, скарги та претензії у такі строки:

- **Запити щодо даних про споживання (обсяги)** - протягом **5 робочих днів** з дня отримання.
- **Звернення щодо перевірки правильності рахунків** за електроенергію - протягом **5 робочих днів** з дня отримання.
- **Загальні скарги та претензії** - у строк до **30 календарних днів**. Якщо для вирішення претензії необхідно провести додаткові перевірки або отримати дані від третіх осіб (ОСР), строк може бути продовжено, про що Споживач письмово повідомляється, але загальний строк не може перевищувати 45 днів.
- 5.2. Якщо для розгляду скарги/претензії Постачальнику необхідні додаткові документи або вихідні дані від Споживача, Постачальник запитує їх у триденний строк. Перебіг строку розгляду скарги зупиняється до моменту надання Споживачем повного пакета запитуваних документів.

6. Порядок прийняття рішень та надання відповідей

6.1. За результатами розгляду ТОВ «ОКВОЛТ» приймає одне з рішень:

- Задовольнити вимоги Споживача (повністю або частково).
- Відмовити у задоволенні вимог із обґрунтуванням причин посиленням на норми законодавства та умови договору.
- 6.2. У разі виявлення помилки в розрахунках або нарахуваннях Постачальник здійснює перерахунок у наступному розрахунковому періоді (або в інший строк, погоджений сторонами).
- 6.3. Відповідь надсилається Споживачу у той самий спосіб, у який було отримано звернення (якщо Споживач не вказав іншого бажаного способу).
- 6.4. У разі безпідставності претензії щодо виплати компенсацій за недотримання стандартів якості, ТОВ «ОКВОЛТ» відмовляє у виплаті, якщо доведе, що порушення виникло внаслідок форс-мажорних обставин, дій самого Споживача або дій ОСР.

7. Порядок врегулювання спорів (Досудовий та судовий порядок)

7.1. Усі спори та розбіжності, що виникають між Споживачем та ТОВ «ОКВОЛТ», вирішуються шляхом переговорів, взаємних консультацій та розгляду претензій у досудовому порядку.

7.2. У разі недосягнення згоди шляхом переговорів, Споживач має право звернутися до:

- Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) або її територіальних органів;
- Енергетичного омбудсмена (після законодавчого врегулювання його статусу);
- Держпродспоживслужби (щодо захисту прав прав фізичних осіб-споживачів).

7.3. Звернення Споживача до Регулятора або Держпродспоживслужби не позбавляє сторони права звернутися до суду.

7.4. У разі неможливості врегулювати спір мирним шляхом, він передається на розгляд до суду за встановленою законодавством України підсудністю.

8. Прикінцеві положення

8.1. Це Положення є відкритим та оприлюднюється на офіційному вебсайті ТОВ «ОКВОЛТ».

8.2. Контроль за дотриманням вимог цього Положення покладається на Директора компанії або уповноважену ним особу.

8.3. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться шляхом затвердження Наказом Директора у зв'язку зі змінами в чинному законодавстві України.