

# ЩОДО ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ОПЕРАТОРОМ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ ПрАТ «ТЕЛЕСИСТЕМИ УКРАЇНИ»

## ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Під час роботи зі зверненнями споживачів персонал оператора телекомунікацій ПрАТ «Телесистеми України» керується, зокрема, Законами України «Про телекомунікації», «Про звернення громадян», «Про захист прав споживачів», Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затвердженими Постановою Кабінету Міністрів України від 09.08.2005 №720, Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348, а також умовами типового Договору про надання телекомунікаційних послуг та Правил користування мережею рухомого (мобільного) зв'язку ПрАТ «Телесистеми України» (далі за текстом – «Правила»).

## ВИДИ ЗВЕРНЕНЬ ТА СПОСОБИ ЇХ НАДАННЯ

2. Споживач має право звертатися до оператора у спосіб, найбільш прийнятний та зручний для нього.
3. Усні звернення приймаються оператором:
  - 3.1. у *Центрах обслуговування клієнтів (ЦОК)*:
    - 3.1.1. шляхом особистого звернення споживача;
  - 3.2. у *Центрі інформаційної підтримки клієнтів – Call-центрі (ЦІПК) шляхом звернення за телефоном (044) 506 0506 (з будь-яких телефонів – за тарифами відповідного оператора) або 111 (з мобільних телефонів та модемів PEOPLEnet – безкоштовно)*;
  - 3.3. *на особистому прийомі громадян посадовими особами оператора.*
4. Письмові звернення приймаються оператором:
  - 4.1. *через мережу Інтернет*:
    - 4.1.1. шляхом надсилання листа (E-mail) на електронну адресу [info@peoplenet.ua](mailto:info@peoplenet.ua);
    - 4.1.2. шляхом залишення повідомлення на офіційному сайті оператора в мережі Інтернет (<http://people.net.ua/feedback/>);
  - 4.2. *у паперовому вигляді*:
    - 4.2.1. шляхом надсилання листа поштою на адресу оператора (49000, м.Дніпропетровськ, вул.Плеханова, 7А);
    - 4.2.2. шляхом подання письмової заяви у ЦОК;
    - 4.2.3. шляхом внесення відповідного запису у Книгу відгуків і пропозицій у місцях продажу послуг оператора – ЦОК.

## ОСОБИ, УПОВНОВАЖЕНІ РОЗГЛЯДАТИ ЗВЕРНЕННЯ. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

5. Звернення, зазначені у п.3.1, розглядаються персоналом ЦОК (фахівцями, старшими фахівцями, керівниками).  
Питання, порушені у таких зверненнях, вирішуються негайно. У разі неможливості негайного вирішення порушених споживачем питань звернення викладається в письмовій формі та подається операторові у спосіб, визначений пп.4.2.1 – 4.2.3.
6. Звернення, зазначені у п.3.2, розглядаються персоналом ЦІПК (працівниками Call-центру).  
Питання, порушені у таких зверненнях, вирішуються негайно. У разі неможливості негайного вирішення порушених споживачем питань персонал ЦІПК пропонує споживачеві звернутися до оператора із письмовим зверненням у спосіб, визначений пп.4.2.1 – 4.2.3.
7. Звернення, зазначені у п.3.3, розглядаються керівництвом оператора в залежності від характеру звернення та повноважень відповідного керівника.  
Усі звернення споживачів на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду споживачеві повідомляється письмово або усно, за бажанням споживача.
8. Звернення, зазначені у п.4.1, розглядаються працівниками ЦІПК.  
Питання, порушені у таких зверненнях, вирішуються протягом однієї доби. У разі неможливості негайного вирішення порушених споживачем питань звернення викладається в письмовій формі та подається операторові у спосіб, визначений пп.4.2.1 – 4.2.3.
9. Звернення, зазначені у п.4.2, передаються в роботу та розглядаються фахівцем по роботі зі зверненнями клієнтів та роботі з боржниками, який підпорядковується Бізнесу з організації продажів у ЦОК. У разі, якщо письмове звернення подається споживачем у приміщенні ЦОК, на його вимогу надається копія такого звернення із відміткою про реєстрацію.  
Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.  
Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, уповноважена особа оператора встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

## ОСКАРЖЕННЯ НЕПРАВОМІРНИХ ДІЙ ОПЕРАТОРА

10. У випадку, якщо, на думку споживача, дії оператора є неправомірними та питання не вдалося врегулювати шляхом звернення до оператора способами, визначеними у п.3 та п.4, споживач має право оскаржити неправомірні дії оператора шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів.