Порядок розгляду звернень споживачів електронних комунікаційних послуг

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає канали подання, правила реєстрації, строки, етапи розгляду та ескалації звернень споживачів (кінцевих користувачів) послуг Оператора, а також механізми досудового врегулювання спорів. Застосовується до питань підключення/відключення, якості послуг, нарахувань, обладнання та дій/бездіяльності працівників.
1.2. Правовою основою є: Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджені постановою КМУ № 761 від 25.06.2025 (далі — **Правила**) [див. розділи про інформування споживачів, сервісне обслуговування та врегулювання спорів, зокрема п. 128–132]; Закон України «Про електронні комунікації» [ст. 123]; Закон України «Про звернення громадян» [ст. 18–20].
1.3. Оператор забезпечує доступність сервісів звернень (веб-сайт/Особистий кабінет, телефони, ЦОА), у т.ч. для осіб з інвалідністю [Правила, розділ про сервісне обслуговування]; обслуговування здійснюється державною мовою.

2. Види звернень і вимоги до форми

2.1. **Звернення** — пропозиція, заява, клопотання, **скарга** або зауваження, подані письмово, усно чи в електронній формі [ЗУ «Про звернення громадян», ст. 3–5].
2.2. Рекомендований зміст: ПІБ, контакти, адреса підключення/ID договору, опис суті, дата/час подій, прикріплені докази (скріншоти, заміри швидкості, акти тощо).
2.3. Анонімне звернення — це звернення без підпису та/або без даних, які дозволяють встановити автора (наприклад, немає ПІБ/контактів/адреси). Анонімні звернення реєструються як інцидент без персональних даних для аналітики, роботи над якістю та для перевірити фактів, якщо повідомлено конкретні адреси/час/вузли мережі. За Законом України ст. 8. «Про звернення громадян» такі звернення визнаються анонімними та залишаються без відповіді.

3. Канали подання

3.1. Звернення приймаються:

- через Особистий кабінет/веб-форму на сайті **https://abon.omm.od.ua/** (у т.ч. вкладка «Скарги та звернення»);
- e-mail служби підтримки **abuse@omm.od.ua**
- телефоном контакт-центру (із фіксацією звернення працівником);
- письмово у ЦОА/поштою.
  Перелік контактів, графік роботи та інструкція подання публікуються на сайті [Правила: інформаційні обов'язки].

3.2. На сайті додатково розміщується:

- порядок припинення небажаних розсилок/зловмисних викликів;
- алгоритм досудового врегулювання;
- контакти та інструкції для подання скарг до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері електронних комунікацій (НКЕК), і до Держпродспоживслужби (ДПСС), включно з:
  - ✓ поштовими та електронними адресами, гарячими лініями;
  - ✓ переліком обов'язкових реквізитів скарги та шаблоном звернення/скарги (для завантаження);

- ✓ посиланнями на нормативні підстави та строки розгляду (ст. 20 Закону України «Про звернення громадян»; право звернення до НКЕК за ст. 123 Закону України «Про електронні комунікації»;
- ✓ інформаційні обов'язки Оператора за Правилами, затвердженими постановою КМУ № 761 від 25.06.2025).

[Правила: інформація для захисту прав споживачів].

4. Реєстрація та облік

4.1. Кожному зверненню присвоюється **унікальний реєстраційний номер** у момент надходження; заявнику надається підтвердження (в ОК — автоматично, телефоном/усно — оператор повідомляє номер).
4.2. Журнал звернень містить щонайменше: дату/час подання; канал; ПІБ/ID абонента; адресу підключення; ідентифікатор кінцевого обладнання (за наявності: MAC/ONT/модем); категорію питання; відповідальний підрозділ; статус; дату/час перевірок; причину; **дату/час усунення**; результат/рішення [Правила: вимоги до обліку звернень].
4.3. **SLA Оператора (внутрішні):** первинна відповідь/квитування — **до 24 год**, призначення відповідального виконавця — **до 8 роб. год**, технічний виїзд (за потреби) — **до 48 год** у робочі дні.

5. Розгляд і строки

5.1. Оператор керується строками Закону України «Про звернення громадян» [ст. 20]:
— **до 15 днів** — прості питання, що не потребують додаткового вивчення;
— **до 30 днів** — загальний строк;
— **до 45 днів** — якщо вирішити у 30-денний строк неможливо (з обов'язковим письмовим повідомленням про продовження).
5.2. Перебіг строків не скасовує обов'язку **негайного** реагування на інциденти якості/безпеки за заявою [Правила: механізми захисту споживачів].
5.3. У разі необхідності додаткових даних/доступу виконавець звертається до заявника за контактами, вказаними у зверненні; невідповідь не перериває строк, але фіксується у журналі.

6. Етапи опрацювання звернень

6.1. **1-й рівень (контакт-центр/ЦОА):** реєстрація, первинна діагностика, стандартні рішення, інформування про строки; за потреби — передача на профільний підрозділ.
6.2. **2-й рівень (профільний підрозділ: технічний/білінг/договірний):** детальна перевірка, вимірювання, виїзд, перерахунок; проміжний фідбек заявнику.
6.3. **3-й рівень (керівник підрозділу/служба якості):** розгляд спірних/повторних звернень, ухвалення рішення; підготовка мотивованої відповіді.
6.4. **Повторні звернення** з того самого питання до того ж органу розглядаються за правилами ст. 8 ЗУ «Про звернення громадян» (можуть бути залишені без розгляду з відповідним повідомленням, якщо відсутні нові факти).

7. Результати розгляду та відповідь

7.1. Відповідь надається у тій самій формі, в якій подано звернення (якщо заявник не просив інакше), і містить: опис встановлених обставин; результати перевірок/вимірів; рішення з **посиланням на норми** (Правила/закон/договір); дії Оператора (усунення, перерахунок, компенсація); порядок подальшого оскарження [Правила: порядок інформування; ЗУ «Про звернення громадян», ст. 18–19].
7.2. Якщо порушення підтверджено — Оператор:
— усуває недоліки;

— проводить перерахунок/компенсацію згідно з договором і Правилами (публічна інформація про порядок відшкодування/компенсації розміщується на сайті) [Правила: вимоги до інформування];
— надає рекомендації щодо запобігання повторенню інциденту.
7.3. **SLA Оператора (внутрішні):** перерахунок за підтвердженим інцидентом — **до 5 роб. днів**; публікація планових робіт/аварій та строків відновлення — **не пізніше 2 год** від моменту підтвердження інциденту.

8. Досудове врегулювання

8.1. У разі незгоди з рішенням Оператора споживач може ініціювати **досудове врегулювання** через Особистий кабінет. Строк внутрішнього перегляду — **до 10 роб. днів**.
8.2. Споживач має право звернутися до **НКЕК** для врегулювання спору з питань замовлення/отримання/припинення послуг [ЗУ «Про електронні комунікації», **ст. 123**; Правила, п. 132].
8.3. З питань захисту прав споживачів (неналежна якість, недобросовісна комерційна практика тощо) споживач також може звернутися до **Держпродспоживслужби** [Правила: інформаційні обов’язки щодо органів захисту прав споживачів].
8.4. Звернення до суду — у межах загальної позовної давності, визначеної ЦК України (інформаційна довідка на сайті в розділі «Врегулювання спорів»).

9. Особливі режими (аварії, планові роботи, НС/воєнний стан)

9.1. Тимчасове обмеження/перерва у наданні послуг під час планових робіт чи аварій допускається відповідно до Правил; Оператор інформує споживачів про строки усунення та канали комунікації [Правила: порядок інформування/сервісного обслуговування].
9.2. Для масових інцидентів активується **спрощений канал** в ОК (банер/пуш-повідомлення) зі статусом робіт і дати та часу відновлення.

10. Захист персональних даних та ідентифікація

10.1. Персональні дані, отримані у процесі розгляду звернень, обробляються виключно з метою та в обсязі, необхідних для їх вирішення, згідно із законодавством про захист персональних даних і електронні довірчі послуги [Правила: ідентифікація/верифікація; ЗУ «Про звернення громадян», ст. 6, 19].
10.2. Ідентифікація заявника для доступу до інформації за договором здійснюється способами, передбаченими Правилами/договором (SMS-код, BankID/Дія.Підпис тощо).

11. Заключні положення

11.1. Цей Порядок є невід’ємною частиною публічного договору (оферти) Оператора та оприлюднюється на сайті разом із контактами, графіком роботи сервісних каналів і актуальними формами звернень [Правила: інформаційні обов’язки].
11.2. Зміни до Порядку набирають чинності з дати публікації на сайті, якщо інше не встановлено в тексті змін/повідомленні споживачам.