



ЦЕНТРЕНЕРГОЗБУТ

РАЗОМ З ВАМИ

*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Наказом ТОВ «ЦЕНТРЕНЕРГОЗБУТ»*

*від 28.03.2025р. №28/03/25-01*

**ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ЦЕНТР РОЗГЛЯДУ СКАРГ  
ТОВ «ЦЕНТРЕНЕРГОЗБУТ»**

**м. Черкаси**



## І. Загальні положення

1.1. Положення про Центр розгляду скарг ТОВ «ЦЕНТРЕНЕРГОЗБУТ» (надалі також – Положення) розроблене згідно Закону України «Про ринок електричної енергії» № 2019-VIII від 13.04.2017р., Постанови НКРЕКП «Про затвердження Кодексу системи розподілу» № 310 від 14.03.2018р., Постанови НКРЕКП «Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії» № 312 від 14.03.2018р, Постанови НКРЕКП «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу» № 1469 від 27.12.2017р., Постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» № 2408 від 30.12.2024 р., та інших нормативно-правових актів.

1.2. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, який звернувся до електропостачальника зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті;

скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) електропостачальника.

Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, наведених у нормативно-правових актах, що регулюють ринок електричної енергії.

Звернення, яке не є скаргою, розглядається електропостачальником у загальному порядку.

1.3. Центр розгляду скарг (надалі також – Центр) визначає процедуру розгляду скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів електропостачальником.

Центр забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг.

1.4. Центр діє у складі ТОВ «ЦЕНТРЕНЕРГОЗБУТ». Функції Центру за наказом директора покладаються на посадових осіб, що є працівниками Товариства (надалі також – Уповноважені особи Центру).

1.5. Уповноважені особи Центру підпорядковуються безпосередньо директору ТОВ «ЦЕНТРЕНЕРГОЗБУТ».

1.6. Уповноважені особи Центру для виконання покладених на них повноважень та функцій співпрацюють з іншими працівниками та структурними підрозділами ТОВ «ЦЕНТРЕНЕРГОЗБУТ». Для вирішення функцій та завдань Центру Уповноважені особи Центру отримують від інших працівників, посадових осіб чи директора Товариства необхідну інформацію, документи та пояснення, а у разі необхідності надають працівникам Товариства відповідні робочі доручення, що належать до їх компетенції та напрямків роботи.

1.7. Центр створюється та діє за місцезнаходженням ТОВ «ЦЕНТРЕНЕРГОЗБУТ».

1.8. У разі утворення у ТОВ «ЦЕНТРЕНЕРГОЗБУТ» представництв чи будь-яких інших структурних підрозділів, що здійснюватимуть представницькі функції поза місцезнаходженням Товариства (в інших регіонах України), функції Центру розгляду скарг покладаються на відповідну особу, що є працівником (керівником) такого підрозділу.

1.9. Режим роботи Центру відповідає режиму роботи ТОВ «ЦЕНТРЕНЕРГОЗБУТ», про що зазначається на офіційному веб-сайті Товариства.

1.10. Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

1.11. Центр забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.

1.12. Товариство оприлюднює на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру за формою згідно з додатком 1 до цього Положення.



## 1. ЗАВДАННЯ ТА ФУНКЦІЇ ЦЕНТРУ

2.1. Основними завданнями Центру є:

- 1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу Товариства, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача»;
- 2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;
- 3) надання роз'яснень прав та обов'язків заявників при розгляді скарг (у разі потреби).

2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:

- 1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;
- 2) залучає до розгляду скарги, за необхідності: заявника, структурні підрозділи Товариства, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб;
- 3) готує проєкт письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством. У разі визнання скарги необґрунтованою готує роз'яснення про порядок оскарження прийнятого рішення за результатом розгляду скарги;
- 4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;
- 5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті Товариства у мережі Інтернет;
- 6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;
- 7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва Товариства пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;
- 8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.

## 2. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ

3.1. Скарга, зареєстрована Товариством, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд Уповноваженій особі Центру.

3.2. З метою оперативного вирішення по суті порушених у скарзі питань та забезпечення належного інформування заявника про хід розгляду скарги та прийнятого рішення за результатом її розгляду, визначається відповідальний виконавець з розгляду такої скарги в залежності від суті порушеного питання.

3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:

- 1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;
- 2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;
- 3) скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);
- 4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;
- 5) до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;
- 6) скарга містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підриє її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення. Про залишення скарги без розгляду, крім випадку



отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.

У разі отримання Товариством скарги споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таку скаргу за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції відповідно до ПРРЕЕ.

3.4. Скарга розглядається та вирішується у строк не більше одного місяця з дня її надходження, а скарга, яка не потребує додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з дня її отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

3.5. На прохання заявника Товариство організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів Товариства для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

3.6. На робочій зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.

3.7. Товариство може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

3.8. Відповідальний виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення робочої зустрічі інформує заявника та інших учасників розгляду скарги про час, дату та місце розгляду скарги, а у разі проведення розгляду дистанційно, за допомогою застосування технічних засобів, надсилає на електронні адреси учасників розгляду скарги посилання на неї.

3.9. Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити Центр про свою участь під час розгляду скарги.

3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:

- 1) дату проведення робочої зустрічі;
- 2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);
- 3) учасників робочої зустрічі;
- 4) суть скарги;
- 5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;
- 6) прийняте на робочій зустрічі рішення;
- 7) порядок оскарження прийнятого рішення. Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

3.11. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець, з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, готує проект відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на підпис директору Товариства.

3.12. Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана Товариству, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі. У разі подання заявником до скарги оригіналів документів такі документи повертаються заявнику.

3.13. На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами розгляду скарг Центр готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються на офіційному вебсайті Товариства.

3.14. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр у відповіді заявнику роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.

