



ПОРЯДОК ПОДАННЯ СПОЖИВАЧАМИ ЕЛЕКТРИЧНОЇ ЕНЕРГІЇ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ ТА ЇХ РОЗГЛЯДУ

1. Мета і принципи роботи із зверненнями/скаргами/претензіями споживачів

Даний Порядок подання споживачами електричної енергії звернень/скарг/претензій та їх розгляду (далі Порядок) має на меті досягнення електропостачальником наступних цілей під час роботи із зверненнями/скаргами/претензіями згідно з укладеними договорами про постачання електричної енергії споживачам:

- надання інформації споживачам щодо порядку подання звернень/скарг/претензій;
- надання інформації споживачам щодо результатів розгляду звернень/скарг/претензій;
- встановлення єдиних вимог до процесу обробки звернень/скарг/претензій з урахуванням вимог чинного законодавства України на ринку електричної енергії.

Принципи:

- прозорість, що полягає у реєстрації усіх звернень в Журналі реєстрації звернень/претензій/скарг споживачів;
- розгляд та надання відповіді у максимально короткі терміни;
- якість та об'єктивність – відповідь повинна бути вичерпною, достовірною, не допускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає дійсності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

2. Загальні положення

Цей Порядок – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи Товариства із зверненнями/скаргами/претензіями споживачів. Положення Порядку поширюються на відносини, пов'язані з наданням Товариством послуг з постачання електричної енергії.

У роботі із зверненнями споживачів, визначені цим Порядком, Товариство керується зокрема, але не виключно:

Законом України «Про ринок електричної енергії».

Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310.

Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311.

Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі ПРРЕЕ).

Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375 (далі Порядок № 375).

Відповідно до чинного законодавства у Порядку застосовуються терміни:

звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг.

комерційна якість надання послуг з постачання електричної енергії – якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.



претензія – вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень.

скарга – виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії та/або надання пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, а також захисту законних інтересів.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів має звернутись до Товариства із зверненням/скаргою/претензією щодо усунення Товариством порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

У зверненні має бути зазначено найменування юридичної особи, фізичної особи-підприємця (непобутові споживачі), код за ЄДРПОУ, місцезнаходження, засоби зв'язку (у тому числі електронну поштову адресу, на яку споживачу може бути надіслано відповідь), посада, прізвище, ім'я уповноваженої особи, яка підписала звернення, вказівка на номер і дату договору, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати. Звернення може бути подане в електронному вигляді із застосуванням електронного цифрового підпису.

Форма подання звернення/скарги/претензії наведена у Додатку 1 до цього Порядку.

До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні копії рішень, які приймалися Товариством за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також інші документи, необхідні Товариству для розгляду звернення/скарги/претензії.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Товариство може у строк не більше 3 робочих днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, Товариство має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

За результатами розгляду звернення/скарги/претензії споживачу надається відповідь у строки, встановлені законодавством і ПРРЕЕ. За загальним правилом відповідь надається протягом 30 днів.

3. Звернення/скарги/претензії щодо якості надання послуг персоналом Товариства

У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно надання послуг працівниками енергопостачальника (дії чи бездіяльності), Товариство розглядає такі звернення протягом 30 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Під час розгляду скарги/звернення/претензії щодо працівників Товариства проводиться з'ясування обставин та перевірка фактів, викладених споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості надання послуг.

У разі підтвердження неналежних дій працівників Товариства, споживачу надається відповідь із зазначенням вжитих заходів щодо врегулювання зазначеного питання.

4. Звернення/скарги/претензії щодо показників якості електропостачання



Постачання електричної енергії споживачу здійснюється, якщо споживач є стороною діючих договорів про розподіл електричної енергії з оператором системи (далі – ОС) та постачання електричної енергії, укладених з Товариством як електропостачальником.

Відповідно до [пункту 5.1.2 глави 5.1 розділу V ПРПЕЕ](#) оператор системи зобов'язаний, зокрема, дотримуватись показників якості електропостачання, які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії, а також якості електричної енергії, перелік та величини яких затверджено Регулятором; здійснювати компенсацію та/або відшкодування збитків користувачу системи передачі та користувачу системи розподілу та/або споживачу у разі недотримання оператором системи показників якості послуг, визначених Регулятором та відповідним договором про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії.

Електропостачальник здійснює урахування суми відповідної компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОС в кінцевому рахунку споживача за електричну енергію (якщо постачання електричної енергії споживачу здійснюється відповідно до комерційної пропозиції електропостачальника та плату за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує електропостачальник) у строк 30 днів з дня отримання повідомлення від оператора системи щодо виплати компенсації.

Оператор системи несе відповідальність у порядку, передбаченому законодавством України, за завдані споживачу збитки внаслідок порушення ним умов договору та цих [Правил \(пункт 5.1.4 глави 5.1 розділу V ПРПЕЕ\)](#).

Згідно з положеннями [пункту 8.2.2 глави 8.2 розділу VIII ПРПЕЕ](#) встановлено, що у разі надходження претензії/скарги споживача щодо якості електричної енергії ОС розглядає її протягом 15 днів з дня отримання претензії/скарги, а у разі проведення вимірювань показників якості електричної енергії в точці розподілу електричної енергії – протягом 30 днів.

У разі отримання Товариством звернення/скарги/претензії споживача з питань якості показників енергопостачання, що не належать до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному ОС згідно з компетенцією протягом не більше 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживачу. Строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється до отримання відповіді від ОС. При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення/скарги/претензії не може перевищувати 45 днів.

5. Звернення/скарги/претензії щодо якості надання послуг електропостачальником

На звернення споживачів, яке подаються у довільній формі, про надання інформації щодо обсягу спожитої електричної енергії, Товариство надає дані про споживання, отримані від ОС, у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення.

Товариство розглядає звернення споживачів, яке подається у довільній формі, щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення. У разі задоволення звернення, коли порушення виникло з вини електропостачальника, споживачу виставляється рахунок з правильними даними про ціну, вартість та обсяг спожитої електроенергії у цей же термін.

Звернення/скарги/претензії споживачів з інших питань, пов'язаних з наданням послуг електропостачання розглядаються Товариством у термін 30 днів з моменту їх отримання у відповідності з положеннями, встановленими цим Порядком.

При цьому звернення споживачів з питань надання компенсацій за недотримання Товариством гарантованих стандартів якості електропостачання здійснюється шляхом



подання споживачем Заяви у формі, затвердженій Порядком № 375 від 12.06.2018, яка наведена у Додатку 2 до цього Порядку.

6. Прикінцеві положення

Якщо протягом строку розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості надання послуг електропостачальником надходять повторні скарги/звернення/претензії від такого споживача, то такі скарги/звернення/претензії розглядаються разом.

Повторне звернення споживача з питань, які були розглянуті Товариством і по яким було прийнято рішення, за відсутності додаткових підстав (не подання споживачем додаткових документів, пояснень), повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

У разі отримання Товариством звернення/скарги/претензії споживача з інших питань, що не належать до компетенції енергопостачальника, таке звернення/скарга/претензія надсилається за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку електроенергії відповідно до компетенції протягом не більше 5 робочих днів, про що Товариство в цей же строк повідомляє споживачу.

У разі відмови споживача від скарги/звернення/претензії, яка подається письмово в довільній формі, Товариство до закінчення строку їх розгляду надає письмову відповідь такому споживачу із зазначенням інформації про залишення звернення без розгляду.

У разі незгоди з результатами розгляду звернення/скарги/претензії споживач може оскаржити таке рішення Товариства у суді.