

**ПРОЦЕДУРА**  
**розгляду звернень (скарг/претензій) споживачів**  
**оператором системи розподілу ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК»**

Процедура - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК» (далі Товариство) зі зверненнями (скаргами/претензіями) споживачів. Дія процедури поширюється на співробітників всіх підрозділів задіяних у процесі роботи зі зверненнями (скаргами/претензіями) споживачів.

Процедура розгляду звернень (скарг/претензій) (далі - Процедура) розроблена з урахуванням:

Закону України "Про ринок електричної енергії";

Закону України "Про звернення громадян";

Закону України "Про інформацію";

Закону України "Про захист персональних даних";

Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою від 14.03.2018 № 310 НКРЕКП (далі - Кодекс);

Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою від 14.03.2018 № 312 НКРЕКП (далі - Правила);

Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою від 12.06.2018 № 375 НКРЕКП (далі - Порядок) (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550) та іншими нормативно-правовими актами Регулятора.

Визначення термінів:

- звернення - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг;
- претензія - вимога споживача про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих Товариством внаслідок таких порушень;
- скарга - виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо якості надання послуг з розподілу електричної енергії з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) Товариства, а також захисту законних інтересів споживача.

Звернення (скарги/претензії) побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

Розгляд звернення (скарги/претензії) споживачів здійснюється безкоштовно.

Процедура розгляду Товариством звернень (скарг/претензій) передбачає:

- надання попередньої відповіді, щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення (скарги/претензії) та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення (скарги/претензії), якщо вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону;
- дотримання строків розгляду звернення (скарги/претензії) та надання відповіді;
- проведення реєстрації усіх отриманих звернень/скарг/претензій споживачів проводити відповідно з класифікатором звернень громадян, затвердженого Регулятором.

Звернення (скарги/претензії) розглядаються в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення (скарги/претензії), якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, Правилами, Кодексом.

При необхідності, разом із відповіддю споживачу надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення (скарги/претензії).

Якщо під час розгляду звернення (скарги/претензії) необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення (скарги/претензії) призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення (скарги/претензії) не може перевищувати 45 днів.

У разі отримання звернення (скарги/претензії) споживача з питань, що не належать до компетенції Товариства, таке звернення (скаргу/претензію) надсилає за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

У разі отримання звернення (скарги/претензії) споживача з питань, що належать до компетенції електропостачальника, таке звернення надсилається відповідному постачальнику протягом 2 робочих днів.

Звернення (скарги/претензії) споживачів **щодо перевірки правильності рахунку** за послуги з розподілу електричної енергії розглядаються у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення (скарги/претензії).

У разі надходження звернення (скарги/претензії) споживача **щодо якості постачання електричної енергії** Товариство розглядає її протягом 15 днів з дня отримання звернення

(скарги/претензії), а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача - протягом 30 днів.

За результатами розгляду звернення (скарги/претензії) споживача, щодо якості постачання електричної енергії Товариство надає відповідь споживачу в письмовій формі, яка містить наступну інформацію.

У разі визнання звернення (скарги/претензії) обґрунтованою:

- причини недотримання параметрів якості електричної енергії,
- заходи та строки стосовно усунення Товариством причин недотримання показників якості електричної енергії або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду звернення (скарги/претензії);
- результати вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення.

У разі визнання звернення (скарги/претензії) такою, що не підлягає задоволенню:

- документів, що підтверджують порушення споживачем вимог Кодексу або нормативно-технічних документів, внаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам, визначеним Кодексом;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання Товариством нормативних показників якості електричної енергії.

Товариство може направити свого представника в узгоджений зі споживачем час для аналізу можливих причин недотримання показників якості електричної енергії та/або проведення необхідного вимірювання й подальшого надання відповіді споживачу. Вимірювання параметрів якості електричної енергії в точці розподілу проводяться протягом не менше 7 календарних днів за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні. Усі витрати, пов'язані із вимірюванням параметрів якості електричної енергії, покриває Товариство.

Товариство зобов'язане усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу або 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі. Після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії Товариство письмово повідомляє споживача про проведені роботи.

У випадку недотримання загальних та гарантованих стандартів якості електричної енергії та строків усунення причин їх недотримання Товариство надає споживачу компенсацію у розмірі та порядку, що встановлені Регулятором.

У разі надходження звернення **щодо відшкодування збитків**, завданих внаслідок недотримання Товариством показників якості електропостачання, зокрема, внаслідок

недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, Товариство розглядає його протягом 30 днів з дня отримання. У разі необхідності Товариство може не пізніше 2 робочих днів після отримання звернення щодо відшкодування збитків уточнити у споживача необхідну інформацію для розгляду звернення, зокрема, щодо:

- точки розподілу, недотримання показників якості електропостачання в якій призвело до збитків споживача;
- орієнтовної дати та часу виникнення порушення, яке призвело до збитків споживача;
- переліку майна споживача, яке було пошкоджене або знищене внаслідок недотримання показників якості електропостачання;
- суми відшкодування збитків, що визначається відповідно до вартості заміни пошкодженого майна з урахуванням його зносу або вартості ремонту пошкодженого майна та інших витрат, понесених споживачем;
- підтвердження розміру збитків (квитанції, чеки тощо);
- у разі відсутності даних щодо технологічних порушень у розподільних мережах у зазначений споживачем період – документів, що підтверджують пошкодження майна внаслідок перепаду напруги.

Збитки, що виникли внаслідок недотримання показників якості електропостачання, не відшкодовуються, якщо Товариство доведе, що вони викликані форс-мажорними обставинами або виникли не з його вини, а з вини споживача, в електричних мережах споживача, через недотримання вимог експлуатації електроприладів, порушення споживачем вимог Кодексу системи розподілу. .

У разі отримання звернення (скарги/претензії) споживача **щодо перерв (обмеження) в електропостачанні**, що виникли внаслідок технологічних порушень у роботі мереж оператора системи або планових робіт без повідомлення споживачів в установленому порядку, оператор системи складає акт про застосування обмеження, у якому зазначається тривалість перерви (обмеження) в електропостачанні.

Акт про застосування обмеження складається у формі у двох примірниках та підписується уповноваженими представниками споживача та оператора системи. Сторони можуть додати до акта документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини.

Тривалість перерви (обмеження) визначається спільно за документацією споживача та оператора системи відповідно до диспетчерських оперативних документів оператора системи. Якщо перерва в електропостачанні викликана технологічними порушеннями в роботі мереж оператора системи, то для розрахунку обсягу невідпущеної електричної енергії тривалість перерви зменшується на проміжок часу, який регламентується

Правилами улаштування електроустановок відповідно до категорії надійності електропостачання струмоприймачів споживача.

Обсяг недовідпущеної електричної енергії споживачу протягом розрахункового періоду визначається як добуток середньодобового споживання, визначеного за фактом споживання в попередньому розрахунковому періоді, а за його відсутності - за профілем споживання, на час перерви (обмеження) електропостачання з вини оператора системи.

Оператор системи зобов'язаний відшкодувати споживачу збитки, що враховують, у тому числі, розрахунковий обсяг недовідпущеної електричної енергії та ціну на ринку «на добу наперед» у період перерви (обмеження).

Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням (скаргою/претензією), він може оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до Регулятора або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

**Про загрозу електробезпеки необхідно терміново телефонувати до колл-центру Товариства за номером телефону: 0-800-300-015 працюють 24/7, дзвінки зі стаціонарних та мобільних телефонів в межах України безкоштовні.**