

ІНСТРУКЦІЯ
про порядок подання звернень/скарг/претензій,
зокрема щодо якості електропостачання та надання повідомлень про загрозу
електробезпеки ПрАТ «Підприємство з експлуатації електричних мереж
«Центральна енергетична компанія»

1. Ця Інструкція розроблена відповідно до вимог Закону України «Про ринок електричної енергії», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (далі - ПРРЕЕ), Кодексу систем розподілу, затвердженого Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 (далі - КСР), Кодексу комерційного обліку електричної енергії, затвердженого Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 311 (далі – ККОЕЕ) та Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженого Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375.

2. Інструкція визначає загальний порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до оператора системи розподілу ПрАТ «Підприємство з експлуатації електричних мереж «Центральна енергетична компанія» (далі - ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК», Товариство), зокрема щодо якості електропостачання та надання повідомлень про загрозу електробезпеки.

3. Споживач (заявник) у разі порушення його прав та законних інтересів в частині, що стосується діяльності Товариства, має право звернутися до Товариства зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення його прав та законних інтересів. До звернення/скарги/претензії споживач має надати документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії та копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше. Якщо звернення/скарга/претензія не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Товариство може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна 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, що не підпадає під ст. 8 Закону України «Про звернення громадян, не є підставою для відмови у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

4. У разі повторного звернення/скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та, яке зафіксовано як вирішене, Товариство має:

1) зареєструвати звернення/скарги/претензії у реєстрі як окреме звернення/скаргу/претензію, позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;

2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його(її) повторного розгляду та вказати строки його(її) вирішення.

5. Споживачі мають право подати звернення/скаргу до Товариства такими способами:

5.1. **Особисто:** через загальне вікно прийому документів Сервісного центру обслуговування клієнтів у структурних підрозділах (адреси відокремлених підрозділів Товариства та графік роботи оприлюднено на офіційному веб-сайті або через поштову скриньку канцелярії, за адресою: вул. Горобців Братів, 28, м. Дніпро (графік роботи: з

понеділка до четверга – з 8.00 до 17.00; п'ятниця – з 8.00 до 15.45; вихідні – субота та неділя);

5.2. **Поштою:** шляхом направлення поштового відправлення на офіційну поштову адресу Товариства: вул. Горобців Братів, 28, м. Дніпро, Україна, 49008;

5.3. **Електронними каналами:** через офіційний вебсайт Товариства, офіційну електронну пошту, які розміщені на сайті або офіційні чат-боти та особистий кабінет споживача;

5.4. **Телефоном:** через Колл-центр Товариства (усні звернення) за телефоном 0-800-300-015 (режим роботи цілодобовий, дзвінки зі стаціонарних та мобільних телефонів в межах України безкоштовні).

6. Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян», звернення чи скарга заявника обов'язково повинна містити:

6.1. Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника та/або назва юридичної особи;

6.2. Повну адресу місця проживання (із обов'язковим зазначенням міста/населеного пункту) або адресу розташування об'єкта електропостачання;

6.3. Чітке викладення суті порушеного питання, обставин, фактів та вимог;

6.4. Особистий підпис заявника (для письмових звернень) та дату подання.

Примітка:

1. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявникові може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

2. Відповідно до частини 7 статті 5 Закону України "Про звернення громадян", застосування кваліфікованого електронного підпису (КЕП) при надсиланні електронного звернення не вимагається. Водночас, оскільки електронне звернення є різновидом письмового, воно **обов'язково повинно бути підписано заявником** (містити графічний начерк особи). З урахуванням офіційного роз'яснення Апарату Верховної Ради України (<https://itd.rada.gov.ua/appeal-of-citizens>), такий підпис громадянина в електронному зверненні **може бути відсканованим, сфотографованим тощо** (у вигляді файла-вкладення або інтегрованого зображення). Текстові файли (наприклад, у форматах .doc, .docx, .txt), які містять лише надруковане ПІБ без графічного відображення підпису або без накладеного КЕП, вважаються оформленими без дотримання вимог щодо підпису.

3. Звернення/скарга, що надходить електронними каналами зв'язку (через офіційну вебформу або Особистий кабінет Товариства), вважається підписаною та приймається до розгляду, якщо заявник пройшов електронну ідентифікацію за допомогою засобів **BankID, Дія.Підпис** або інтегрованої системи **ID.gov.ua**. Вимагання від споживача додаткового накладання КЕП у вигляді окремого файлу у такому разі забороняється.

7. Також у зверненні споживач може зазначити такі додаткові дані:

7.1. Номер контактного телефону, електронну адресу (за наявності);

7.2. Адресу для листування, якщо вона не збігається з адресою об'єкта споживача, електроустановки якого приєднано до мереж ОСР;

7.3. В зверненні споживачу бажано зазначити номер договору або дев'ятизначний (9-значний) особовий рахунок, відкритий у оператора системи розподілу (ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК»);

7.4. Для фізичних осіб: ідентифікаційний номер або реєстраційний номер картки платника податків (ПН), за наявності.

8. Підстави для відмови в розгляді звернень та скарг:

Товариство має право залишити звернення/скаргу без розгляду або припинити її розгляд за рішенням керівництва, якщо:

8.1. Скаргу або звернення подано без зазначення авторства (ПІБ) та/або повної адреси місця проживання, внаслідок чого з набору даних об'єктивно неможливо встановити особу заявника (таке звернення визнається анонімним згідно зі статтею 8 Закону України "Про звернення громадян" і розгляду не підлягає);

8.2. Звернення, у якому чітко вказано ПІБ та адресу автора, але відсутній його графічний/електронний підпис, **НЕ ВВАЖАЄТЬСЯ анонімним**. Воно визначається як оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону і підлягає **поверненню заявнику з роз'ясненнями** згідно з процедурою первинного сортування та реєстрації.

8.3. Звернення є повторним від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо первинне звернення вже було розглянуто та вирішено по суті інженерами ВТГ РЕМ або іншими підрозділами Товариства, а нових фактів порушень чи бездіяльності працівників заявником не надано;

8.4. Текст звернення чи скарги містить прямі образи, погрози життю чи майну працівників, та/або ненормативну лексику (розгляд припиняється на будь-якому етапі);

8.5. Минули встановлені законодавством строки оскарження, а саме — якщо скаргу подано понад 1 (один) рік з моменту прийняття оскаржуваного рішення Товариства, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з цим рішенням (відповідно до статті 17 Закону України «Про звернення громадян»).

8.6. Скарги щодо якості напруги та виплати автоматичних компенсацій приймаються Товариством до розгляду протягом **12 місяців** з моменту, коли споживачем було зафіксовано або виявлено факт порушення стандартів *(відповідно до обмежень Постанови НКРЕКП № 375)*.

9. Звернення/скарга/претензія може бути усним(ою), поданим(ою) громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, чи письмовим(ою), надісланим(ою) поштою або переданим споживачем особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства. Споживачам звернення/скарги/претензії до Товариства пропонується подавати за формою (додаток 1), наведеною на офіційному веб-сайті: <https://www.cek.dp.ua>

10. Про загрозу електробезпеки необхідно терміново зателефонувати до кол-центру Товариства за номерами телефону: 0800 300 015 (режим роботи цілодобовий, дзвінки зі стаціонарних та мобільних телефонів в межах України безкоштовні).