

ПРОЦЕДУРА
розгляду звернень/скарг/претензій оператором системи розподілу
ПрАТ «Підприємство з експлуатації електричних мереж «Центральна енергетична
компанія» та вирішення спорів

1. Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі - Процедура) 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), Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (далі - Порядок) та Примірного Положення про Центр розгляду скарг, що є додатком 19 до ПРРЕЕ.

2. Процедура визначає загальний порядок розгляду звернень/скарг/претензій споживачів щодо надання послуг з розподілу електричної енергії оператором системи розподілу ПрАТ «Підприємство з експлуатації електричних мереж «Центральна енергетична компанія» (далі - ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК», Товариство).

3. Основні терміни:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, які надаються оператором системи розподілу, який звернувся до оператора системи розподілу зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

пропозиція (зауваження) - звернення заявника, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства.

заява (клопотання) - звернення заявника із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

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 – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника;

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

Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України [«Про звернення громадян»](#), [«Про ринок електричної енергії»](#), КСР, ПРРЕЕ, ККОЕЕ, та інших нормативно-правових актах.

4. Звернення, яке не є скаргою, розглядається оператором системи розподілу у загальному порядку.

5. Фіксація отриманих від споживача звернення/скарги/претензії відбувається із зазначенням:

- дати отримання звернення/скарги/претензії;
- реєстраційного номера;
- спосіб, у який подано звернення/скаргу/претензію;
- прізвище, ім'я, по-батькові, контактні дані споживача, що подав звернення/скаргу/претензію або від імені якого було подано звернення/скаргу/претензію;
- тематика звернення/скарги/претензії;
- короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;
- короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;
- механізм розгляду звернення/скарги/претензії;
- результат розгляду звернення/скарги/претензії;
- засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

6. Усі звернення/скарги/претензії реєструються, як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане(а) в усній формі – у день його(її) отримання;
- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане(а) у письмовій формі (у т.ч. електронною поштою) та отримане за 1 годину до завершення робочого дня. Якщо звернення/скарга/претензія отримане(а) менше ніж за 1 годину до закінчення робочого дня – не пізніше наступного робочого дня.

7. 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 до класифікатора звернень громадян, затвердженого НКРЕКП.

8. Інформаційні послуги, оперативне надання відповідей на звернення (які не мають ознак спірних питань) споживачів через телекомунікаційні засоби надають оператори Колл-центру за номерами телефону: 0800 300 015 (режим роботи цілодобовий, дзвінки зі стаціонарних та мобільних телефонів в межах України безкоштовні).

9. Для розв'язання суперечностей, спірних ситуацій між Товариством і споживачем та підготовки висновків з питань, які оскаржуються, на прохання заявника Центр розгляду скарг ПрАТ «ПЕЕМ «ЦЕК» організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.

На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів оператора системи розподілу для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

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

Оператор системи розподілу може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

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.

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

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 ЦРС 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 ЦРС та відповідальним виконавцем.

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

10. Розгляд звернення/скарги/претензії споживачів здійснюється безкоштовно.

11. 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.

Звернення, які не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо під час розгляду необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку, строк розгляду може бути продовжено з установленням необхідного строку для розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення/скарги/претензію. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів (крім скарг щодо якості електричної енергії, строки розгляду яких визначено пунктом 15 цієї Процедури).

12. 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.

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

14. 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.

15. У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача щодо якості 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.

16. За результатами розгляду скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії Товариство надає відповідь споживачу в письмовій формі, яка повинна містити інформацію щодо:

1) У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою:

- причин недотримання параметрів якості електричної енергії;
- заходів та строків стосовно усунення Товариством причин недотримання показників якості електричної енергії або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення.

2) У разі визнання скарги/звернення/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.

17. 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 НКРЕКП.

18. У разі незгоди з результатами розгляду звернення/скарги/претензії щодо показників якості електричної енергії споживач може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги до НКРЕКП або шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Скарга, яка подана з порушенням зазначеного строку, не розглядається. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений у встановленому законодавством порядку.

19. При надходженні звернення споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, Товариство розглядає його протягом 30 днів з дня отримання звернення.

20. Товариство зобов'язане здійснювати відшкодування збитків споживачу, завданих внаслідок недотримання показників якості електропостачання. 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.

21. У разі незгоди з результатами розгляду звернення щодо відшкодування збитків споживач може оскаржити рішення в суді.