Додаток 19
до Правил роздрібного ринку
електричної енергії

ПРИМІРНЕ ПОЛОЖЕННЯ
про Центр розгляду скарг

1. Загальні положення

1.1. Це Примірне положення визначає процедуру розгляду Центром розгляду скарг (далі – Центр) скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів оператором систем розподілу та/або електропостачальником.

1.2. У цьому Примірному положенні терміни вживаються в такому значенні:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, які надаються оператором системи розподілу, який звернувся до оператора системи розподілу/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) оператора системи розподілу/електропостачальника.

Інші терміни в цьому Примірному положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.

1.3. Звернення, яке не є скаргою, розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку.

1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує 100 000 споживачів і більше, утворює Центр, як окремий структурний підрозділ.

У випадку обслуговування оператором системи розподілу/електропостачальником менше 100 000 споживачів функції Центру

покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.

1.5. Центр забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг.

1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:

1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації:

на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника;

на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет;

в особистому кабінеті споживача;

в особистому кабінеті замовника послуги з приєднання;

в особистому кабінеті замовника послуг комерційного обліку;

на зворотному боці платіжного документа, який направляється заявнику;

2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про:

адресу (фактична, поштова, електронна) Центру, за якою можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду;

режим роботи Центру;

процедуру розгляду Центром скарги;

посилання на чинну редакцію цього Примірного положення;

дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;

3) можливість направлення скарги на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;

4) своєчасний, об’єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника.

1.7. Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

1.8. Реєстрація скарг заявників покладається на відповідний структурний підрозділ оператора системи розподілу/електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.

1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює на/в сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» за формою згідно з додатками 1 та 2 до цього Положення відповідно.

2. Завдання та функції Центру

2.1. Основними завданнями Центру є:

1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, 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 оператора системи розподілу/електропостачальника, 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 оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;

6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;

7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;

8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.

3. Процедура розгляду скарг

3.1. Скарга, зареєстрована відповідним структурним підрозділом оператора системи розподілу/електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу та зберігання документів, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд 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, керівник Центру визначає відповідального виконавця з розгляду такої скарги.

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, підрив 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 оператором системи розподілу/електропостачальником 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, керівником Центру 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 оператор системи розподілу/електропостачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.

На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів оператора системи розподілу/електропостачальника 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. Оператор системи розподілу/електропостачальник 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 приміщені 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 проєкт відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на погодження керівнику Центру та на підпис керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника.

3.12. Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана оператору системи розподілу/електропостачальнику, 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 сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту оператора системи розподілу/електропостачальника.

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

Додаток 1
до Примірного
положення про
Центр розгляду скарг

Звіт
щодо розгляду скарг Центром оператора системи розподілу

за ____ квартал _____ року

№ з/п	Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до оператора систем розподілу, щодо	Кількість зареєстрованих скарг	Кількість складених протоколів	Загальна кількість наданих відповідей за результатами розгляду скарг	Питання вирішено шляхом надання письмової відповіді заявнику (кількість)		Звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом		
					про задоволення вимог заявника	про відмову у задоволені вимог заявника	НКРЕКП	Держенергонагляду	іншого державного органу, підприємства/установи/організації або посадової особи
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Приєднання до мережі								
1.1	Плати за приєднання								

1.2	Недотримання термінів приєднання								
1.3	Недотримання процедури видачі технічних умов								
1.4	Тимчасового приєднання								
1.5	Перешкод з боку компанії для здійснення приєднання об’єкта, у тому числі за «зеленим» тарифом								
1.6	Інші								
2	Обліку								
2.1	Зчитування показів лічильника та передачі їх та обсягів спожитої електричної енергії постачальнику								
2.2	Роботи лічильника								
2.3	Багатозонного обліку								
2.4	Експертизи лічильника								
2.5	Ремонту лічильника								
2.6	Повірки лічильника								
2.7	Заміни лічильника								
2.8	Проведення контрольних знімань показів								

2.9	Проведення звірки обсягів спожитої електричної енергії								
2.10	Незабезпечення доступу до лічильника								
2.11	Складення акта про недопуск до лічильника								
2.12	Інші								
3	Якості електропостачання								
3.1	Якості електричної енергії								
3.2	Надійності (безперебійності) електропостачання								
3.3	Інші								
4	Договору про надання послуг з розподілу								
4.1	Укладення договору								
4.2	Зміни умов договору								
4.3	Неповної інформації у договорі (в паспорті точки обліку)								
4.4	Розірвання договору								
4.5	Порядку розрахунків з розподілу								
4.6	Строків підписання договору								
4.7	Інші								

5	Активації послуг (подача напруги до приєднаного об’єкта за заявою споживача)								
5.1	Початку постачання після зміни власника приміщення								
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою								
6	Відключення за несплату рахунків								
6.1	За ініціативою постачальника								
6.2	За послуги з розподілу								
6.3	За інші послуги								
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії								
7.1	Неправильно виставленого рахунку								
7.2	Незрозумілого рахунку								
7.3	Заборгованості за рахунком за наданні послуги з розподілу електричної енергії								

7.4	Заборгованості за плату за перетікання реактивної електричної енергії відповідно до умов договору								
7.5	Інші								
8	Тарифу на розподіл електроенергії								
8.1	Зміни тарифу								
8.2	Неправильного тарифу								
8.3	Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу)								
8.4	Інші								
9	Недотримання процедури зміни постачальника								
10	Відшкодування/компенсації								
10.1	Відшкодування завданих збитків								
10.2	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг								

10.3	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електричної енергії								
11	Актів про порушення споживачем ПРРЕЕ								
12	Скарги на дії/бездіяльність працівників оператора системи розподілу								
13	Додаткових послуг								
14	Надання інформації								
15	Звернень, які не стосуються питань оператора системи розподілу								
16	Інші								
	УСЬОГО								

Додаток 2
до Примірного
положення про
Центр розгляду скарг

Звіт
щодо розгляду скарг Центром електропостачальника

за ____ квартал _____ року

№ з/п	Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо	Кількість зареєстрованих скарг	Кількість складених протоколів	Кількість наданих відповідей	Питання вирішено шляхом надання письмової відповіді заявнику (кількість)		Звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом		
					про задоволення вимог заявника	про відмову у задоволенні вимог заявника	НКРЕКП	Держенергонагляду	іншого державного органу, підприємства/установи/організації або посадової особи (зазначити)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1	Договору про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу								
1.1	Укладення договору								
1.2	Зміни договору								
1.3	Неповної інформації в договорі								
1.4	Розірвання договору								
1.5	Комерційних умов оплати								
1.6	Строків підписання договору після подання заяви								
1.7	Інші								
2	Відключення за несплату рахунків								
3	Виставлення рахунків								
3.1	Неправильно виставленого рахунку								
3.2	Незрозумілого рахунку								
3.3	Заборгованості за рахунком								
3.4	Інші								
4	Ціни (тарифу)								
4.1	Зміни ціни								
4.2	Неправильної ціни								

4.3	Прозорості ціни (незрозумілості або складності визначення ціни)								
4.4	Інші								
5	Зміни постачальника								
6	Відшкодування/компенсації								
6.1	Відшкодування завданих збитків								
6.2	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг								
7	Неконкурентної поведінки								
8	Пільг, субсидій								
9	Скарг на працівників електропостачальника								
10	Надання/ненадання інформації								
11	Звернень, які не стосуються питань електропостачання								

12	Відключення/відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника								
13	Інші								
	Усього								