

1. Мета

Дана процедура розроблена на підставі розділу 8 Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 р. №312, з метою забезпечення та створення умов для реалізації споживачами своїх прав та законних інтересів, покращення та удосконалення процесу організації розгляду звернень, скарг, претензій споживачів ПрАТ "Кіровоградобленерго".

2. Визначення

Для досягнення мети цієї Процедури терміни та визначення вживаються у такому значенні:

- **споживач** – фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, або юридична особа, що отримує послугу з розподілу електричної енергії;
- **звернення** - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо послуги з розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг;
- **скарга** – виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо отримання послуг з розподілу електричної енергії та/або надання пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу, а також захисту законних інтересів споживача;
- **претензія** – вимога споживача до оператора системи розподілу про усунення порушень умов договору, у тому числі щодо якості послуг з розподілу електричної енергії та про відшкодування збитків, завданих оператором системи розподілу внаслідок таких порушень.

3. Загальні положення

Процедура – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів ПрАТ "Кіровоградобленерго"(далі – Товариство) за зверненнями споживачів. Дія Процедури поширюється на співробітників всіх підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями, скаргами та претензіями споживачів.

Процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів розроблена з врахуванням:

Закону України "Про ринок електричної енергії";

Закону України "Про захист прав споживачів";

Закону України "Про звернення громадян";

Кодексу систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 р. №310;

Правил роздрібного ринку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 р. №312;

Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 р. №375;

Постанови Кабінету Міністрів України "Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації" від 14.04.1997 р. №348 (зі змінами та доповненнями).

Відхилення від чинного законодавства України, нормативних документів чи вимог Процедури не допускаються, окрім випадків внесення відповідних змін до чинного законодавства України. У випадку, якщо норми цієї Процедури не відповідатимуть нормам діючого законодавства України, застосовуються норми діючого законодавства.

4. Вимоги до оформлення та подання звернень/скарг/претензій

Звернення/скарги/претензії можуть подаватись наступним чином:

- усно: за допомогою телефону або під час особистого прийому посадовими особами та/або іншими відповідальними особами Товариства, які згідно своїх посадових обов'язків наділенні відповідними повноваженнями, та реєструються в установленому порядку. Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду споживач повідомляється письмово, або усно за вибором споживача;

- письмово: за допомогою поштового зв'язку, може надаватися споживачем особисто або передаватися через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог чинного законодавства. Письмове звернення/скарга/претензія також може бути надіслане з використанням засобів електронного зв'язку.

- онлайн: з використанням мобільного додатку "Енергетика Онлайн".

Звернення/скарга/ претензія має містити:

1) у разі звернення фізичної особи: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання; у разі звернення юридичної особи, фізичної особи підприємця: назва, юридична адреса, адреса знаходження об'єкта електропостачання;

2) суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

3) має бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення/скарги/претензії доцільно оформляти відповідно до форми, наведеної у додатку 1 до Процедури.

Інструкція для споживача про надання звернень/скарг/претензій наведена у додатку 2 до Процедури.

При поданні звернення/скарги/претензії в електронному вигляді також зазначається електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронним зв'язком не вимагається.

Відповідно до статті 8 Закону України "Про звернення громадян" письмове звернення без зазначення адреси, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких закінчилися згідно зі статтею 17 Закону України "Про звернення громадян", та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про відсутність підстав для розгляду таких звернень приймає керівник Товариства, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

Звернення/скарга/претензія, оформлене без дотримання вимог даної Процедури, або в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, окрім випадків визначених чинним законодавством.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються споживачу.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Товариство таке звернення у строк не більше 5 (п'яти) календарних днів повертає споживачу з відповідним роз'ясненням.

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 Товариством у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

Для прискорення розгляду звернення/скарги/претензії споживач може направляти їх на адресу відповідного РЕМ ПрАТ "Кіровоградобленерго".

Усі звернення/скарги/претензії реєструються Товариством, згідно з порядком реєстрації звернень, як отримані:

- в усній формі (засобами телефонного зв'язку або на особистому прийомі у керівництва Товариства) - у день його (її) отримання;

- у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) у день їх надходження, якщо звернення/скарги/претензії отримані не пізніше ніж за 1 годину до завершення робочого дня, а ті, що надійшли пізніше ніж за 1 годину до закінчення робочого дня та у неробочий день та час - наступного після нього робочого дня.

5. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії

У разі надходження звернення/скарги/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. Для розгляду звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів 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.

Представник Товариства у разі необхідності проводить вимірювання параметрів якості електричної енергії в точці розподілу протягом не менше 7 календарних днів за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні.

Товариство може зменшити тривалість вимірювання або не проводити вимірювання у разі визнання факту недотримання показників якості електричної енергії в точці розподілу електричної енергії споживача.

Перелік параметрів якості електричної енергії, що вимірюються за зверненням/скаргою/претензією споживача визначає Товариство відповідно до змісту звернення/скарги/претензії.

У разі неможливості встановлення вимірювального засобу в точці розподілу, вимірювання проводиться якнайближче до точки розподілу. У разі проведення вимірювання на території споживача він має забезпечити відповідні умови для місця встановлення вимірювального засобу, які забезпечать захист цього засобу вимірювання від несанкціонованого втручання в його роботу протягом проведення вимірювання параметрів якості електричної енергії, а Товариство встановлює засіб вимірювання параметрів якості електричної енергії після забезпечення відповідних умов для встановлення даного засобу. При цьому, Товариство та споживач складають та підписують Акт збереження встановленого засобу вимірювання параметрів якості електричної енергії.

Споживач за письмовою згодою Товариства має право сам організувати проведення таких вимірювань, при цьому проводити вимірювання може організація, яка має відповідні повноваження або дозволи. При цьому, Товариством буде відшкодовано витрати споживача на організацію проведення вимірювань у разі підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії.

У разі визнання звернення/скарги/претензії обгрунтованою споживачу надається відповідь у письмовій формі із зазначенням:

- причин недотримання показників 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 звернення/скарги/претензії;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення.

Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії проводиться протягом:

- 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу Товариства;
- 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі.

Після усунення причин недотримання показників якості електричної енергії Товариство письмово інформує споживача про проведені роботи.

Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли Товариству став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання звернення/скарги/претензії споживача, якщо Товариству уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.

Також, у випадку недотримання показників якості електричної енергії та термінів усунення причин їх недотримання Товариством надається споживачу компенсація в терміни та обсягах, передбачених "Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання", затвердженим Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 р. №375. У разі визнання звернення/скарги/претензії такою, що не підлягає задоволенню, споживачу надається відповідь у письмовій формі із зазначенням:

- документів, що підтверджують порушення споживачем вимог нормативно-технічних документів, внаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам ДСТУ ЕМ 50160:2014 "Характеристика напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення";
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання Товариством нормативних показників якості електричної енергії.

6. Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно комерційної якості надання послуг

У разі надходження звернень/скарг/претензій стосовно комерційної якості надання послуг Товариство розглядає її протягом 30 днів з дня отримання, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством. Якщо під час розгляду необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку, строк розгляду може бути продовжено з установами необхідного строку для розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення/скаргу/претензію. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів.

У разі надходження звернення/скарги/претензії споживача стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (якщо виставлення таких рахунків передбачене у договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем) Товариство розглядає її у строк до 5 робочих днів з дня отримання. За результатами розгляду споживачу надається письмова відповідь із зазначенням обґрунтованості виставленого рахунку або повідомляється про виправлення помилок, які призвели до некоректних нарахувань та про проведення відповідного перерахунку. У відповіді зазначається інформація про стан розрахунків за особовим рахунком на дату надання відповіді.

7. Розгляд звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу електричної енергії

У разі надходження звернення щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання Товариством 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 призвели до збитків споживача;
- 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 незгоди з результатами розгляду звернення щодо відшкодування збитків споживач має право оскаржити рішення в суді.

8. Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій

Товариством розглядаються звернення/скарги/претензії, в тому числі з причин, які не відображені в пп. 5-7 Процедури, якомога швидше, при цьому строк розгляду не має перевищувати 30 днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством. У разі отримання Товариством звернення/скарги/претензії споживача з питань, що належать до компетенції електропостачальника, Товариство надсилає таке звернення/скаргу/претензію відповідному електропостачальнику протягом 2 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

Звернення/скарга/претензія споживача, отримані через електропостачальника або орган державної (місцевої) влади, розглядаються Товариством у порядку, визначеному пп. 5-7 даної Процедури.

У разі отримання від споживача претензії щодо перерв в електропостачанні, що винили внаслідок технологічних порушень у роботі мереж Товариства або планових робіт без повідомлення споживачів в установленому порядку, Товариство складає Акт про застосування обмеження.