

## 1. Мета

Даний Порядок розроблено з метою удосконалення процесу організації розгляду звернень, запитів, скарг, претензій споживачів ПрАТ "Кіровоградобленерго" (далі – Товариство), забезпечення прозорості, ефективності та своєчасного вирішення зазначених питань, а також неупередженого, доступного для всіх категорій заявників, ефективного, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень, скарг і претензій щодо порушень їхніх прав та законних інтересів.

## 2. Визначення

Для досягнення мети цього Порядку терміни та визначення вживаються у такому значенні:

**Заявник** – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач системи розподілу, замовник послуг системи розподілу, які надаються Товариством/оператором системи розподілу, що звернувся до оператора системи розподілу із зверненням особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства.

**Споживач електричної енергії** - фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, або юридична особа, що купує електричну енергію для власного споживання;

**Звернення** – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо послуги з розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг.

**Запит** – письмове звернення споживача, контролюючого органу та інших підприємств, установ та організацій до оператора систем розподілу/Товариства щодо отримання інформації чи документів, передбачених законодавством.

**Скарга** – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу..

**Повторна скарга** – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо попереднє звернення було вирішене по суті.

**Претензія** – вимога споживача до оператора системи розподілу про усунення порушень умов договору, включаючи якість послуг з розподілу електричної енергії, а також про відшкодування збитків, завданих оператором системи розподілу через такі порушення.

Всі інші терміни та визначення, що вживаються в даному Порядку, наведені у значенні Закону України "Про ринок електричної енергії", Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексу комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 та інших нормативних документів у сферах електроенергетики.

## 3. Загальні положення

Порядок розгляду звернень, запитів, скарг та претензій споживачів розроблений з урахуванням чинного законодавства України та відповідних нормативних актів, зокрема:

Закон України "Про ринок електричної енергії";

Закон України "Про звернення громадян";

Закон України "Про захист прав споживачів";

Закону України "Про доступ до публічної інформації";

Кодекс систем розподілу, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі – КСР);

Кодекс комерційного обліку електричної енергії, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311 (далі – ККОЕЕ);

Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ);

Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затверджений постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375;

Мінімальні вимоги до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затвержені постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 373;

Постанова 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 квітня 1997 року № 348.

Розгляд звернень, запитів, скарг та претензій здійснюється з дотриманням принципів прозорості, об'єктивності, своєчасності та відповідальності Товариства перед споживачами/заявниками.

Всі письмові скарги, які надійшли до Товариства, розглядаються виключно Центром розгляду скарг (далі – Центр).

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

##### **4.1. Загальні вимоги до розгляду звернень, скарг та претензій.**

Звернення, скарги, претензії, розглядаються та вирішується Товариством у строк не більше одного місяця з дня їх надходження. Якщо звернення, скарга, претензія не потребує додаткового вивчення, рішення надається невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня її отримання. У разі необхідності додаткового розгляду питань термін може бути продовжено, але не більше ніж на 45 днів, про що заявник повідомляється, якщо інший строк розгляду не встановлено КСР, ККОЕЕ, ПРРЕЕ, чи іншими нормативними документами. Звернення, скарги, претензії, отримані через електропостачальника або органи державної (місцевої) влади, розглядаються Товариством в межах термінів, визначених у цьому пункті Порядку.

##### **4.2. Звернення, скарги, претензії споживачів, що стосуються:**

- невідповідності параметрів якості електричної енергії;
- відшкодування збитків через порушення стандартів якості надання послуг з розподілу електричної енергії;
- перерв або обмежень в електропостачанні;
- надання послуг комерційного обліку;
- приєднання до електричних мереж, розглядаються Товариством відповідно до вимог КСР, Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, а також відповідно до внутрішніх розпорядчих документів Товариства.

##### **4.3. Запити, що розглядаються Товариством:**

**Запити від контролюючих органів та інших установ** розглядаються відповідно до вимог чинного законодавства України, у визначені терміни.

**Адвокатський запит** розглядається протягом 5 робочих днів, якщо запит стосується значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, з наданням проміжної відповіді.

**Депутатський запит** має термін розгляду 15 робочих днів, з можливістю продовження до **30 календарних днів**, з наданням проміжної відповіді.

**Запити громадян** на публічну інформацію розглядаються за стандартним терміном — 5 робочих днів, з можливістю продовження до 20 робочих днів, з наданням проміжної відповіді.

##### **4.4. Способи подання звернень, запитів, скарг, претензій:**

– Усно: телефонним зв'язком до кол-центру або Центру розгляду скарг; під час особистого прийому посадовими та/або іншими відповідальними особами Товариства, які мають відповідні повноваження згідно з посадовими обов'язками. Якщо питання, порушене в усному зверненні, не можна вирішити одразу, воно реєструється відповідно до внутрішніх розпорядчих документів Товариства та розглядається, як письмове звернення. Про результати

розгляду споживач отримує відповідь письмово або усно, залежно від вибору споживача/замовника.

**Письмово:** за допомогою поштового зв'язку особисто або через уповноважену особу, яка має належні повноваження згідно з чинним законодавством. Письмове звернення також може бути надіслане електронною поштою або через інші канали електронної комунікації, зокрема через «Особистий кабінет споживача» та/або вебсайт Товариства, за допомогою електронної форми.

4.5. Звернення, запит, скарга або претензія повинні містити:

Для фізичних осіб: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, особовий рахунок.

Для юридичних осіб або фізичних осіб-підприємців: назва, юридична адреса, адреса об'єкта електропостачання, номер особового рахунку /договору.

Суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, вимоги чи прохання.

Підпис заявника (заявників) і дата подання.

4.6. Запити мають містити аналогічні реквізити, що дозволяють ідентифікувати запитувача, а також чітке формулювання питання або вимоги.

Запити від контролюючих органів та інших установ — повинні бути оформлені відповідно до їхніх повноважень.

Адвокатські запити — подаються в межах адвокатської діяльності згідно із Законом України "Про адвокатуру та адвокатську діяльність".

Депутатські запити — подаються народними депутатами в межах їхніх повноважень, згідно з Конституцією України та законами України "Про статус народного депутата України" та "Про звернення громадян".

4.7. У разі звернення, скарги або претензії, надісланих електронною поштою, використання електронного цифрового підпису не є обов'язковим.

4.8. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. До звернення можуть бути додані копії або оригінали рішень, прийнятих за попередніми зверненнями, а також інші документи, необхідні для розгляду. Після розгляду ці документи повертаються споживачу.

4.9. Якщо звернення, запит, скарга або претензія не містить усіх необхідних даних для прийняття обґрунтованого рішення, працівник Товариства, що надає відповідь на звернення, запит, скаргу чи претензію (виконавець) повинен звернутися до заявника за додатковою інформацією протягом 3 календарних днів. У разі ненадання додаткової інформації або документів, надається відповідь за наявною інформацією. Ненадання споживачем/заявником необхідної інформації не є підставою для відмови в розгляді звернення.

## **5. Розгляд звернень, запитів, скарг та претензій.**

5.1. Попередня відповідь споживачу у разі розгляду звернення.

Споживачам надається попередня відповідь щодо можливості вирішення питання або про початок розгляду звернення та строки розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від отримання звернення, якщо вказано електронну адресу або номер телефону. Попередня відповідь може бути надіслана через СМС, месенджери або електронною поштою.

5.2. Процес розгляду звернень розглядається відповідно до внутрішнього розпорядчого документу структурними підрозділами Товариства.

5.3. Процес розгляду запитів

Запити, що надходять від контролюючих органів (наприклад, НКРЕКП, Держенергонагляду та інших), розглядаються директорами за напрямком відповідно до внутрішнього розпорядчого документу. ЦРС забезпечує контроль за своєчасним наданням необхідної інформації та дотриманням термінів, визначених законодавством або вимогами органу, що направив запит, а також для формування відповідної звітності.

Всі інші запити (окрім запитів від контролюючих органів) розглядаються відповідними структурними підрозділами Товариства, до компетенції яких віднесено вирішення того чи іншого питання. У разі необхідності, запити можуть бути передані на розгляд директорів за напрямком діяльності для подальшого аналізу та ухвалення рішень.

За потреби, до розгляду запитів можуть бути залучені фахівці юридичного відділу Товариства для надання правової оцінки, консультацій або допомоги в вирішенні складних питань, що потребують правового аналізу.

#### 5.5. Процес розгляду скарг.

5.5.1. Усі скарги, що надійшли до Товариства в письмовому або електронному вигляді, розглядаються Центром.

#### 5.5.2. Розгляд скарги на робочій зустрічі:

На прохання заявника Центром може бути організовано проведення робочої зустрічі для розгляду скарги.

Центр може ініціювати робочу зустріч із залученням представників НКРЕКП та Держенергонагляду.

Відповідальний виконавець Центру не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення робочої зустрічі інформує заявника та інших учасників про час, дату та місце розгляду скарги. У разі проведення зустрічі дистанційно, учасникам надсилається посилання для участі.

Підтвердження участі: Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення зустрічі повинні повідомити Центр про свою участь.

Протокол зустрічі: За результатами розгляду скарги на робочій зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначаються:

- дата проведення робочої зустрічі;
- місце проведення (Центр або дистанційно);
- учасники робочої зустрічі;
- суть скарги;
- наявні документи (копії документів), що додавалися до скарги;
- прийняте на робочій зустрічі рішення;
- порядок оскарження прийнятого рішення.

Підписання протоколу: Протокол підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

Проект відповіді: За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець, з урахуванням протоколу робочої зустрічі, готує проект відповіді, який містить рішення щодо задоволення або відмови у задоволенні скарги. Проект відповіді надається на погодження керівнику Центру та підписується Головою Правління або іншою уповноваженою особою.

Надсилання відповіді: Відповідь на скаргу надсилається заявнику тим самим способом, яким вона була надіслана до Товариства, якщо інша форма не вказана заявником. Оригінали документів, поданих заявником, повертаються разом з відповіддю.

Роз'яснення порядку оскарження: У разі, якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр у відповіді роз'яснює порядок оскарження рішення заявником, а також інформує заявника про строки для оскарження:

– шляхом подання скарги до Регулятора або його територіального підрозділу, енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що відповідає за формування державної політики у сфері нагляду та контролю в галузі електроенергетики, або до Антимонопольного комітету України. У цьому випадку скарга повинна бути подана протягом 1 року з моменту прийняття рішення учасником роздрібного ринку, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця з дня, наступного за днем ознайомлення заявника з таким рішенням.

– звернення до суду в межах строків, визначених процесуальним законодавством України.

## 6. Звернення, запити, скарги, претензії які не підлягають розгляду

### 6.1. Не підлягають розгляду наступні звернення:

Анонімні звернення: Звернення без зазначення адреси, без підпису або без можливості ідентифікації автора вважаються анонімними і не підлягають розгляду відповідно до статті 8 Закону України "Про звернення громадян".

Повторні звернення: Звернення від однієї особи з того ж самого питання, якщо попереднє було розглянуто Товариством по суті.

Звернення із вичерпаними термінами: Звернення, терміни розгляду яких вичерпано відповідно до статті 17 Закону України "Про звернення громадян".

Звернення осіб, визнаних судом недієздатними: Такі звернення не підлягають розгляду.

Звернення, що містять ненормативну лексику або образливі висловлювання: Якщо в зверненні використано ненормативну лексику або містяться образливі висловлювання, що порушують моральні норми.

Звернення із закликами до порушення територіальної цілісності України або насильницьких змін конституційного ладу: Якщо звернення містить заклики, спрямовані на порушення територіальної цілісності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом або інші дії, що загрожують безпеці держави.

6.2. У разі залишення звернення без розгляду (крім випадку анонімної скарги), Товариство письмово повідомляє заявника про таке рішення з відповідним обґрунтуванням.