

# ІНСТРУКЦІЯ

## про порядок подання та процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

### 1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень, скарг та претензій споживачів

Якщо між постачальником та споживачем відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначити найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до постачальника зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення постачальником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

#### **Форма/способи подання звернення/скарги/претензії:**

- 1) в усній формі (за допомогою телефону або під час особистого прийому відповідальному працівнику постачальника, попередньо записавшись по телефону, розміщеному на веб-сайті постачальника)
- 2) в письмовій формі (включаючи засоби електронного зв'язку);
- 3) для споживачів з обмеженими можливостями - у зручній для них спосіб;
- 4) через мобільний додаток «Енергетика онлайн».

**До звернення/скарги/претензії в письмовій формі споживач має додати наступні документи:**

- наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше;

- інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії\*

*\*всі надані споживачем документи після розгляду звернення/скарги/претензії повертаються споживачу.*

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, постачальник може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, постачальник має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації\*

*\*Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.*

### 2. Оформлення претензій учасниками роздрібного ринку електричної енергії

2.1. У разі порушення постачальником вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії (ПРРЕЕ) та/або умов договорів, споживач складає у довільній формі претензію та подає її постачальнику.

У разі заподіяння споживачу збитків у претензії зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину оператора системи (електропостачальника електричної енергії) та розмір нарахованих збитків.

Постачальник протягом 30 календарних днів з дати отримання претензії має усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані споживачу, про що повідомити його, чи надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензій повністю або частково. До відмови щодо задоволення претензії постачальник може додати документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини. Протягом розгляду претензії споживач зобов'язаний на запит іншої сторони надавати уточнюючу інформацію та документи, необхідні для розгляду претензії.

У випадку ненадання постачальником відповіді на претензію у встановлений строк або незгоди зі змістом відповіді споживач має право звернутись до енергетичного омбудсмена (в межах його повноважень), Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, Антимонопольного комітету України відповідно до компетенції та/або до суду.

Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються під час розгляду претензії шляхом переговорів між учасниками роздрібного ринку або в судовому порядку.

2.2. У разі надходження претензії/скарги споживача щодо якості електричної енергії оператор системи розглядає її протягом 15 днів з дня отримання претензії/скарги, а у разі проведення вимірювань показників якості електричної енергії в точці розподілу (передачі) електричної енергії - протягом 30 днів.

Розгляд претензій та скарг споживачів щодо показників якості електричної енергії, вимірювання показників якості електричної енергії, претензій щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання оператором системи показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, здійснюється відповідно до вимог Кодексу систем розподілу та Кодексу системи передачі та/або правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених Регулятором.

2.3. У разі отримання претензії споживача щодо перерв (обмеження) в електропостачанні, що виникли внаслідок технологічних порушень у роботі мереж оператора системи або планових робіт без повідомлення споживачів в установленому порядку, оператор системи складає акт про застосування обмеження, у якому зазначається тривалість перерви (обмеження) в електропостачанні.

Акт про застосування обмеження складається у формі у двох примірниках та підписується уповноваженими представниками споживача та оператора системи. Сторони можуть додати до акта документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини.

Тривалість перерви (обмеження) визначається спільно за документацією споживача та оператора системи відповідно до диспетчерських оперативних документів оператора системи. Якщо перерва в електропостачанні викликана технологічними порушеннями в

роботі мереж оператора системи, то для розрахунку обсягу недовідпущеної електричної енергії тривалість перерви зменшується на проміжок часу, який регламентується Правилами улаштування електроустановок відповідно до категорії надійності електропостачання струмоприймачів споживача.

Обсяг недовідпущеної електричної енергії споживачу протягом розрахункового періоду визначається як добуток середньодобового споживання, визначеного за фактом споживання в попередньому розрахунковому періоді, а за його відсутності - за профілем споживання, на час перерви (обмеження) електропостачання з вини оператора системи.

Оператор системи зобов'язаний відшкодувати споживачу збитки, що враховують, у тому числі, розрахунковий обсяг недовідпущеної електричної енергії та ціну на ринку «на добу наперед» у період перерви (обмеження).

У разі відмови оператора системи від складення акта про застосування обмеження споживач самостійно складає акт про застосування обмеження та зазначає в ньому тривалість перерви (обмеження) та обсяг недовідпущеної споживачу електричної енергії виходячи з даних, наявних у споживача, після чого надсилає (надає) цей акт оператору системи. Акт про застосування обмеження має бути надісланий споживачем на адресу оператора системи рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштових відправлень або вручений представнику оператора системи розподілу особисто за місцем знаходження оператора системи. При врученні акта про застосування обмеження особисто оператор системи має поставити на екземплярі акта споживача відмітку про його отримання. Оператор системи протягом 5 робочих днів з моменту його отримання має погодити акт та здійснити відповідне відшкодування або надати обґрунтовані зауваження до нього шляхом надіслання споживачу відповідного письмового повідомлення рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштових відправлень.

### **3. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів**

Постачальник зобов'язаний здійснювати розгляд скарг та вирішувати спори у порядку, визначеному ПРРЕЕ, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами Регулятора.

#### **Дії постачальника у разі отримання від споживача звернення/скарги/претензії:**

- 1) реєстрація звернення/скарги/претензії з використанням загальної класифікації звернень (скарг/претензій), затвердженої Регулятором;
- 2) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення електропостачальника про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду.

Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії, якщо у ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома електропостачальнику;

- 3) розгляд звернення/скарги/претензії відповідно до порядку, визначеного Правилами роздрібного ринку електричної енергії.
- 4) прийняття рішення по зверненню/скарзі/претензії за результатами розгляду звернення/скарги/претензії) у формі вибачення, відмови, надання роз'яснень, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації тощо.

#### **Порядок реєстрації постачальником звернення/скарги/претензії:**

Постачальник здійснює фіксацію отриманих від споживача звернень/скарг/претензій в окремому єдиному реєстрі із зазначенням наступних даних:

- 1) дата отримання звернення/скарги/претензії;
- 2) реєстраційний номер;
- 3) спосіб, у який подано звернення (скаргу/претензію);
- 4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача, що подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення (скаргу/претензію));
- 5) тематика звернення/скарги/претензії;
- 6) короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;
- 7) короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;
- 8) механізм розгляду звернення/скарги/претензії;
- 9) результат розгляду звернення/скарги/претензії;
- 10) засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

Отримані постачальником інформація та/або матеріали від споживача додаються до звернення/скарги/претензії.

Усі звернення/скарги/претензії реєструються постачальником, як отримані:

- 1) якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) - у день його (її) отримання;
- 2) у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня.

У разі повторного звернення/скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішено постачальником по суті та яке зафіксовано як вирішене, постачальник має:

- 1) зареєструвати звернення/скаргу/претензію 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.

### **Строк розгляду звернення/скарги/претензії.**

Постачальник розглядає звернення/скаргу/претензію (в тому числі, але не обмежуючись, ті, що отримані з мобільного додатку «Енергетика онлайн») в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, ПРРЕЕ, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

Якщо під час розгляду звернення (скарги/претензії) необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію).

Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення (скарги/претензії) не може перевищувати 45 днів.

Звернення (скарги/претензії) побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

Електропостачальник розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію у строк до 5 робочих днів з дня отримання ним такого звернення.

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.

У разі отримання електропостачальником звернення/скарги/претензії споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

Звернення/скарги/претензії споживача, отримані постачальником через оператора системи або орган державної влади, місцевого самоврядування, розглядаються електропостачальником у порядку, визначеному цими Правилами.

Постачальник веде єдину базу даних щодо звернень/скарг/претензій споживачів (незалежно від форми отримання та механізму їх розгляду) та забезпечує збереження баз даних щодо звернень/скарг/претензій споживачів протягом 5 років.

**Дії споживача у разі непогодження з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією:**

- 1) оскарження рішення шляхом направлення скарги Регулятору або енергетичному омбудсмену.

**Регулятор:** *Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП)*  
*Адреса: 03057 м. Київ, вул. Смоленська, 19*  
*веб-сайт: [www.nerc.gov.ua](http://www.nerc.gov.ua)*  
*e-mail: [box@nerc.gov.ua](mailto:box@nerc.gov.ua)*

Розгляд скарг споживачів на дії чи бездіяльність учасників роздрібного ринку та вирішення спорів між ними здійснюються Регулятором у порядку, визначеному правилами розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затвердженими Регулятором.

Розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів на дії чи бездіяльність суб'єктів роздрібного ринку, вирішення спорів між ними здійснюються енергетичним омбудсменом у порядку, встановленому законодавством України, та Регулятором у межах його повноважень, а також вирішуються у судовому порядку.

**Строк оскарження:** Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття постачальником рішення, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення\*.

*\*Скарга не розглядається, якщо вона подана з порушенням зазначеного строку.*

*Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою учасника роздрібного ринку, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення.*

- 2) оскарження рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена або постачальника, який розглядав звернення/скаргу/претензію, шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.

