

Інформація щодо порядку подання та розгляду електропостачальником звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з постачання електричної енергії

Законом України «Про звернення громадян» (надалі – Закон) визначаються загальні засади реалізації права громадян на звернення, яким передбачається право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, до засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їхньої статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Відповідно до Закону під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Звернення адресуються органам державної влади і органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено

електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

Варто зауважити, що письмове звернення без зазначення місця проживання, 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 передбачено статтею 17 Закону.

Крім того, якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Стосовно строків розгляду звернень, Законом встановлено, що вони розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Законом визначено, що органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи розглядають звернення громадян, не стягуючи плати.

Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП), від 14.03.2018 року № 312 (далі – Правила), визначено загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень, скарг та претензій споживачів. Пунктом 8.1 Правил визначено наступне.

Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

Якщо між сторонами 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 учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

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, учасник роздрібного ринку 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, учасник роздрібного ринку 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.

Учасник роздрібного ринку, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного цими Правилами. Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги Регулятору або енергетичному омбудсмену.

Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення учасником роздрібного ринку, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Учасник роздрібного ринку має право не розглядати скаргу, подану 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.

Рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена або учасника роздрібного ринку, який розглядав звернення/скаргу/претензію, у разі незгоди з ним може бути оскаржено споживачем або учасником роздрібного ринку (щодо рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена) шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.

Також Правилами визначено наступне.

Усі звернення (скарги/претензії) реєструються учасником роздрібного ринку, 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 учасником роздрібного ринку по суті та яке зафіксовано як вирішене, учасник роздрібного ринку 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.

Електропостачальник надає попередню відповідь заявнику щодо можливості вирішення питання або повідомляє заявника 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.

Згідно вимог Правил учасник роздрібного ринку розглядає звернення/скаргу/претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, 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, а оператор системи - рахунку за послуги з розподілу (передачі) електричної енергії, у строк до 5 робочих днів з дня отримання ними 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/оператором системи 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 учасником роздрібного ринку через електропостачальника/оператора системи або орган державної влади, місцевого самоврядування, розглядаються електропостачальником/оператором системи у порядку, визначеному цими Правилами.

Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до Регулятора або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

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.

Ваші пропозиції, звернення, скарги, претензії можна подавати:

- в письмовому вигляді за адресою: 65007, м. Одеса, вул. Мала Арнаутська, 88;

- в електронному вигляді на e-mail: kanc@oook.od.ua або на e-mail колл-центру: call-center@oook.od.ua;

- за телефоном колл-центру: +38 (048) 752-99-00; +38(098)752-00-00; +38(095)752-00-00; +38(073)752-00-00.

Після реєстрації звернення/скарги/претензії споживача передаються на розгляд керівництва Товариства та направляються для ознайомлення та виконання відповідальним особам, згідно порядку, затвердженого в Товаристві.

Відповідальні особи, ознайомившись із зверненням/скаргою/претензією, забезпечують розгляд звернення/скарги/претензії по суті, здійснюють необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення звернення/скарги/претензії, забезпечують збір та аналіз інформації/документів, необхідних для підготовки відповіді. Виконавець готує відповідь у термін, що не перевищує встановлених законодавством строків розгляду звернень/скарг/претензій.

За результатами розгляду звернення/скарги/претензії у відповіді можуть бути надані ґрунтовні роз'яснення щодо питання, викладеного у зверненні, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень (у разі їх наявності), повідомлення про відшкодування збитків/компенсації (у випадках, передбачених чинним законодавством), принесені вибачення, надана додаткова інформація тощо).

Виконавець віддає проект відповіді на підпис керівництву або іншій уповноваженій особі Товариства. Після підписання відповіді посадовою особою, документ передається для реєстрації та відправлення споживачу.

Всі звернення та копії відповідей на них зберігаються в Товаристві.

Аналогічним чином розглядаються звернення/скарги/претензії споживачів, подані на особистому прийомі у керівництва Товариства.

Особистий прийом споживачів керівництвом Товариства проводиться лише за попереднім записом у дні та години, що визначені графіком, за адресою: м. Одеса, вул. Мала Арнаутська, 90.

Попередній запис на прийом споживачів здійснюється за номером телефону: +38(099)331-00-28.

Споживач з обмеженими можливостями має право на вільний доступ до інформації, яка стосується його особисто, у тому числі інформації, безпосередньо пов'язаної з виконанням укладеного ним договору та здійснення розрахунків між ним та Товариством, або будь – якої іншої інформації, пов'язаної з постачанням електричної енергії.

Для споживачів з обмеженими можливостями за їх офіційним зверненням працівник Товариства має надавати інформацію з урахуванням їх особливих потреб, зокрема шляхом:

- розміщення інформації у виставлених споживачу рахунках з використанням шрифту більшого кеглю;

- надання аудіозапису інформації, усного повідомлення засобами телефонного зв'язку та/або особисто представником Товариства.

Споживачі з обмеженими можливостями можуть безперешкодно отримувати відповідну інформацію через мережу Інтернет, на офіційному веб-сайті Товариства.

Споживач з обмеженими можливостями має можливість отримати запитувану інформацію (у тому числі про порядок подання звернення/скарги/претензій) зателефонувавши до кол-центру або центру обслуговування користувачів Товариства.

Звернення/скарга/претензія подаються споживачами з обмеженими можливостями у зручний для них спосіб:

- надсилання за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства;
- нарочним під час відвідування Товариства та на особистому прийомі керівництва Товариства;
- надсилання з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на визначену електронну адресу Товариства;
- за номером телефону кол-центру: +38 (048) 752-99-00; +38(098)752-00-00; +38(095)752-00-00; +38(073)752-00-00;
- за допомогою мобільного додатку «Енергетика Онлайн».

Попередній запис на прийом до керівництва здійснюється за телефоном: +38(099)331-00-28. Споживачі з обмеженими можливостями приймаються позачергово.

Споживачі з обмеженими можливостями можуть отримати консультацію про порядок оформлення та подання звернення/скарги/претензії.

Якщо споживачу з обмеженими фізичними можливостями необхідно під час особистого прийому подати письмове звернення, але він не може оформити його самостійно, то оформлення звернення здійснює працівник Товариства. Зачитане вголос звернення з поміткою: "Записано з моїх слів та зачитано" подається громадянину на підпис.

У разі, якщо особа з обмеженими можливостями подає звернення/скаргу/претензію через свого уповноваженого представника, працівник Товариства, який приймає звернення або веде усний прийом, перевіряє оформлені належним чином повноваження такого представника та фіксує його дані.

Усі звернення/скарги/претензії споживачів з обмеженими можливостями реєструються в загальному порядку.

У випадку виникнення загрози електробезпеці, необхідно **ТЕРМІНОВО** зателефонувати до Оператора системи розподілу.

Контактні номери телефонів Операторів системи розподілу на території Одеської області:

- АТ «ДТЕК Одеські Електромережі» – 0800409090;
- АТ «Укрзалізниця» – 0800503111 (безкоштовно).

Додатково повідомляємо, що з метою спрощення доступу до інформації та підвищення рівня прозорості в енергетичному секторі України, та для сприяння швидкому і легкому зворотному зв'язку між споживачами та учасниками роздрібного ринку, НКРЕКП запустила мобільний додаток «Енергетика Онлайн», в якому споживач може оперативно надіслати скаргу до відповідної компанії.