

Процедура розгляду скарг

Скарга, зареєстрована канцелярією електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд Центру.

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.

Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:

- заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;
- порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судові рішення, яке набрало законної сили;
- скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);
- у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;
- до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;
- 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 анонімною скарги, Центр повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.

У разі отримання 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.

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.

На прохання заявника електропостачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.

На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів електропостачальника для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

На робочій зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.

Електропостачальник може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

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.

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.

За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:

- дату проведення робочої зустрічі;
- інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);
- учасників робочої зустрічі;

- суть скарги;
- наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;
- прийняте на робочій зустрічі рішення;
- порядок оскарження прийнятого рішення.

Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

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 електропостачальника.

Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана електропостачальнику, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі.

У разі подання заявником до скарги оригіналів документів такі документи повертаються заявнику.

На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами розгляду скарг Центр готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються на сторінці «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту електропостачальника.

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

Взаємовідносини, які виникають під час купівлі-продажу електричної енергії між електропостачальником (електропостачальниками) та споживачем (для власного споживання) а також їх взаємовідносини з іншими учасниками роздрібного ринку електричної енергії регулюються Правилами роздрібного ринку електричної енергії (далі - Правила), затвердженими Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 року № 312.

Відповідно до пункту 1.2.16. Правил - спірні питання між споживачем та постачальником електричної енергії або оператором системи чи іншим учасником роздрібного ринку вирішуються сторонами шляхом переговорів та у разі неможливості дійти згоди у зазначений спосіб, що підтверджується хоча б однією із сторін документально, розглядаються за зверненням споживача або іншого учасника роздрібного ринку в межах наданих законодавством повноважень енергетичним омбудсменом, Регулятором або судом. До вирішення спірного питання у межах компетенції можуть залучатись центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, Антимонопольний комітет України, центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики. Розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів на дії чи бездіяльність електропостачальників та операторів систем розподілу, вирішення спорів між ними може здійснюватися також енергетичним омбудсменом (у тому числі спорів за участю інших учасників роздрібного ринку).