

## АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ВІННИЦЯОБЛЕНЕРГО»

вул. Магістратська, 2, м. Вінниця, Україна, 21050, тел. (0432) 65-95-95, факс 52-50-11

E-mail: kanc@voe.com.ua, веб-сайт: voe.com.ua

IBAN UA75302076000000260093012845 ВФОУ АТ «ОЩАДБАНК», ЄДРПОУ 00130694

№ 02.46-19806 Від 30.10.2021  
На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

НКРЕКП  
вул. Сім'ї Бродських, 19, м. Київ, 03057  
lkovtun@nec.gov.ua  
Maksymenko@nec.gov.ua

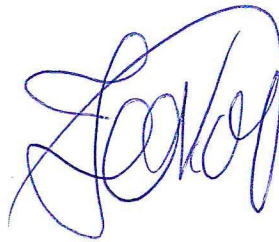
Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта, - Зміни до Правил роздрібного ринку електричної енергії

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
П. 1.6 п/п 2 абз. 2: Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити: функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства, щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про: адреси (фактична, поштова, електронна) та номери телефонів Центру, за якими можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду.	Виключити слова «подати скаргу». Викласти в наступній редакції: Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити: функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства, щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про: адреси (фактична, поштова, електронна) та номери телефонів Центру, за якими можливо та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду.	Відповідно до п. 2.1 Положення основними завданнями Центру є: 1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача», які зареєстровані в порядку, визначеному постановою Кабінету Міністрів України та ПРРЕЕ. Відповідно до п. 1.8 Положення реєстрація скарг заявників покладається на відповідний структурний підрозділ оператора системи розподілу/електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів, в конкретному випадку АТ «ВІННИЦЯОБЛЕНЕРГО» - на відділ управління справами. Звернення/заяви/скарги в телефонному режимі приймаються/опрацьовуються кол-центрами які функціонують при кожному ОСР. Заявники/споживачі не обізнані в розмежуванні термінів «звернення/заява/скарга». Всі питання з якими вони звертаються до ОСР вони вважають скаргами. На теперішній час до ІКЦ в телефонному режимі надходить значна кількість дзвінків з питань параметрів якості/відсутності електропостачання/, в період передачі показів засобів обліку значна кількість дзвінків до ІКЦ з метою їх передачі.

		Прийняття/опрацювання таких дзвінків є функцією кол-центрів. У разі покладення функції прийняття скарг засобами телефонного зв'язку на працівників Центру розгляду скарг кількість скарг буде значно збільшуватися, крім того, будуть виникати непорозуміння при реєстрації таких дзвінків.
П. 1.6 п/п 2 абз. 5: Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити: функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства, щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол розгляду скарги за участі заявника, відповідь) надається в особистому кабінеті заявника/споживача.	Абз. 5 виключити. Викласти в наступній редакції: Інформація про стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол розгляду скарги за участі заявника, відповідь) надається в особистому кабінеті заявника/споживача.	Відповідно до п. 3.13 Положення листи-відповіді, рішення за результатами розгляду скарг з типових питань оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації. Незрозуміло яким чином інформація щодо дати надходження скарги, протокол розгляду скарги та відповідь в кожному конкретному випадку може бути оприлюднена на офіційному сайті Товариства у відкритому доступі, тим паче без дозволу заявника. Доцільним буде надавати таку інформацію заявнику в його особистому кабінеті із збереженням особистої/конфіденційної інформації. У відкритому доступі/на офіційному сайті оприлюднювати рішення за результатами розгляду скарг з типових питань.
П. 3.5: На прохання заявника оператор системи розподілу/електропостачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі. П. 3.7: Розгляд скарги під час робочої зустрічі може здійснюватися за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).	Зазначений пункт потребує конкретизації: ким конкретно приймається рішення щодо необхідності участі в робочих засіданнях представників НКРЕКП/Держенергонагляду. Прийняття рішення щодо необхідності участі представників НКРЕКП/ДЕН в робочих засіданнях покласти на начальника Центру в залежності від суті/складності питання. Необхідна конкретизація: представників територіальних представництв НКРЕКП/Держенергонагляду або їх центральних апаратів необхідно запрошувати на робочі зустрічі, від цього будуть залежати формати проведення зустрічей.	Всі заявники, незалежно від необхідності/суті/складності питання, будуть наполягати на участі в робочих засіданнях представників НКРЕКП/Держенергонагляду, що значно збільшить кількість робочих засідань за участі останніх.

П. 1.2. абз, 4: скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника.	Доповнити наступним змістом: не вважаються скаргами звернення/заява, які вперше надійшли до ОСР/електропостачальника, та останніми по ним не приймалися рішення.	Значна кількість первинних звернень/заяв знаходить із зазначенням «скарга». При первинному розгляді таких звернень/заяв рішення переважно приймаються на користь заявників та не потребують подальших розглядів, тим паче проведення робочих зустрічей.
1.4: Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує 100 000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ. Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, без урахування керівника Центру та його заступника (за наявності).	Доповнити зазначений пункт кваліфікаційними вимогами, які НКРЕКП бачить необхідними для спеціаліста Центру.	Розгляд скарг є складною процедурою та потребує наявності певних знань та навичок.

Генеральний директор



Юрій КАСІЧ





**ДТЕК Дніпровські  
Електромережі**

Оператор системи  
розподілу

АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»  
Запорізьке шосе, 22  
м. Дніпро, 49111, Україна

08.11.2024 № 67143/1001

**Національна комісія, що здійснює  
державне регулювання у сферах  
енергетики та комунальних послуг**

вул. Сім'ї Бродських, 19, м. Київ, 03057

*Про надання зауважень та пропозицій  
до проекту постанови НКРЕКП*

Згідно з повідомленням на сайті НКРЕКП від 24 жовтня 2024 року про оприлюднення проекту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надає свої зауваження та пропозиції до вищевказаного проекту постанови НКРЕКП (наведені у додатку).

Цей лист з додатком надіслано на e-mail: [lkovtun@nerc.gov.ua](mailto:lkovtun@nerc.gov.ua),  
[Maksymenko@nerc.gov.ua](mailto:Maksymenko@nerc.gov.ua)

**Додаток:** Зауваження та пропозиції – на 10 арк.

**Керівник департаменту  
з регуляторних питань**

**Сергій МАЛОВ**

+38(050)4734032, [MalovSY@dtek.com](mailto:MalovSY@dtek.com)



Передавайте покази, дізнавайтесь про відключення, замовляйте послуги онлайн



Вайбер



Телеграм



Сайт



**для фізичних клієнтів:**

+ 38 (056) 790 99 00

+ 38 (067) 790 99 00

+ 38 (066) 790 99 00

+ 38 (063) 790 99 00

**для юридичних клієнтів:**

+ 38 (067) 522 21 12



**Зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»  
проекту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»**

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<b>Проект постанови «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»</b>		
2. Визнати такою, що втратила чинність, постанову Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року № 299 «Про затвердження Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії».	2. Визнати такою, що втратила чинність з <b>01 квітня 2025 року</b> , постанову Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року № 299 «Про затвердження Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії».	У зв'язку з пропозицією щодо набуття чинності змінами, що затверджуються цією постановою, з 1 квітня 2025 року (наступний пункт).
3. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	3. Ця постанова набирає чинності з <b>01 квітня 2025 року, але не раніше дня</b> , наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	Виконання вимог, передбачених проектом Змін потребує часу для реалізації та впровадження, перебудови бізнес процесів, внесення змін до штатних розкладів, переведення та набору персоналу.  Крім того, подання звітності за 2024 рік доцільно здійснити по діючих нормативно-правовим, оскільки перехід від одних підходів до інших у середині кварталу/місяця не некоректною.
<b>Проект Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії</b>		
скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника;	скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника, <b>що підтверджуються наданими до Центру розгляду скарг документами.</b>	Відповідно до пункту 2.1 проекту Положення, викладеного у додатку 19, ЦРС здійснює розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді. Для всебічного та обґрунтованого розгляду скарги споживач має підтвердити факт порушення його інтересів наданням разом з скаргою

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
		обґрунтовуючих документів.
<p>8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, Центру розгляду скарг, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію; ...</p>	<p>8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:</p> <p><b>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, телефони кол-центру, а також адреси Центру розгляду скарг, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;</b> ...</p>	<p>Пропонуємо на сайті зазначати інформацію відповідно до функціоналу структурних підрозділів ОСР:</p> <p>ЦОК – адреса/телефон</p> <p>Кол-центр – телефони</p> <p>ЦРС – адреси поштова/електронна, оскільки відповідно до проекту положення, викладеного у додатку 19, ЦРС розглядає письмові скарги.</p>
<p>8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або Положенням про Центр розгляду скарг, <b>розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил.</b> Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує Центр розгляду скарг, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.</p>	<p>8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або Положенням про Центр розгляду скарг <b>(додаток 19 цих Правил).</b> Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує Центр розгляду скарг, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.</p>	<p>Редакційна правка.</p>
<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування</p>	<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування</p>	<p>Приведення у відповідність до додатку 19 - Центр розгляду скарг створюється в ОСР як</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, <b>а також може бути створений Центр розгляду скарг та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</b></p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p>	<p>споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p> <p><b>Також відповідно до вимог, установлених Регулятором, учасниками роздрібного ринку може бути створені Центр розгляду скарг та кол-центр.</b></p>	<p>окремий підрозділ.</p>
<p>9.4.4. Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок</p>	<p>9.4.4. Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок</p>	<p>Виключити Центр розгляду скарг з переліку структурних підрозділів, через які надається інформація про перерви в електропостачанні. У відповідності до проекту положення Центр розгляду скарг розглядає тільки скарги та не виконує функцію прийому та реєстрації.</p>



Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.</p> <p>Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, <b>Центр розгляду скарг</b>, кол-центр оператора системи).</p>	<p>аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.</p> <p>Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, кол-центр оператора системи).</p>	
<p>Додаток 19 до Правил роздрібного ринку електричної енергії <b>ПОЛОЖЕННЯ про Центр розгляду скарг</b></p>		
<p>повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша <b>вирішена</b> по суті;</p>	<p>повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша <b>не вирішена</b> по суті;</p>	<p>Технічна правка.</p>
<p>скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/ електропостачальника;</p>	<p>скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника, <b>що підтверджуються наданими до Центру розгляду скарг документами.</b></p>	<p>Відповідно до пункту 2.1 проекту Положення, викладеного у додатку 19, ЦРС здійснює розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді. Для всебічного та обґрунтованого розгляду скарги споживач має підтвердити факт порушення його інтересів наданням разом з скаргою обґрунтовуючих документів.</p>
<p>1.4. Оператор системи розподілу/ електропостачальник, який обслуговує 100</p>	<p>1.4. Оператор системи розподілу/ електропостачальник, який обслуговує 100</p>	<p>Відповідно до пункту 1.1 це Положення визначає процедуру розгляду Центром скарг</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ.</p> <p><b>Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, без урахування керівника Центру та його заступника (за наявності).</b></p> <p>У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачаль-ником менше 100 000 споживачів, функції Центру покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	<p>000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ.</p> <p><b>Виключити.</b></p> <p>У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачаль-ником менше 100 000 споживачів, функції Центру покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	<p>заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів оператором систем розподілу та/або електропостачальником. Чисельність ЦРС має визначатися обсягом навантаження - кількістю скарг та інших звернень, що підлягають розгляду центром.</p> <p>Або до передбаченої розрахункової чисельності має бути передбачено відхилення.</p>
<p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:</p> <p>...</p>	<p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:</p> <p>...</p>	
<p>2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства, щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про: адреси (фактична, поштова, електронна) та <b>номери телефонів Центру</b>, за якими можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду; режим роботи Центру; процедуру розгляду Центром скарги; <b>стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол</b></p>	<p>2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства, щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про: адреси (фактична, поштова, електронна), за якими можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду;</p> <p>режим роботи Центру;</p> <p>процедуру розгляду Центром скарги;</p> <p><b>Виключити.</b></p>	<p>Відповідно до пункту 2.1 проекту Положення, викладеного у додатку 19, ЦРС здійснює розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді.</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
розгляду скарги за участі заявника, відповідь); посилання на чинну редакцію цього Положення; дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;	посилання на чинну редакцію цього Положення; дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;	Зазначена інформація міститиме персональні дані, пропонуємо виключити.
3) можливість направлення <b>електронного звернення</b> на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;	3) можливість направлення <b>скарги</b> на визначену офіційному вебсайті електронну адресу ОСР;	Впровадження можливості подання скарги через ОК потребує додаткового фінансового навантаження і часу (розробка відповідного програмного продукту та додаткових тарифних джерел фінансування).  Щодо електронної форми, скарга має містити обґрунтовуючі матеріали, які доєднати до форми на сайті буде неможливо.
1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює <b>на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет</b> до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» за формою згідно з додатками 1 та 2 до цього Положення відповідно.	1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює <b>на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг»</b> на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» за формою згідно з додатками 1 та 2 до цього Положення відповідно.	Технічна правка, пропонуємо розміщувати інформацію про роботу центру на сторінці, що стосується його роботи.
2.1. Основними завданнями Центру є: 1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, <b>у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача», які зареєстровані в порядку, визначеному постановою Кабінету Міністрів України та ПРРЕЕ.</b> 2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів	2.1. Основними завданнями Центру є: 1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника.  2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів	Впровадження можливості подання скарги через ОК потребує додаткового фінансового навантаження і часу (розробка відповідного програмного продукту та додаткових тарифних джерел фінансування).  Щодо електронної форми, скарга має містити обґрунтовуючі матеріали, які доєднати до форми на сайті буде неможливо.



Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>Державної інспекції енергетичного нагляду України, щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;</p> <p>3) проведення комунікаційної роботи із заявниками, направленої на роз'яснення прав і можливостей заявників з метою зменшення кількості скарг і підвищення рівня задоволення інтересів заявників.</p>	<p>Державної інспекції енергетичного нагляду України, щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;</p> <p>3) проведення комунікаційної роботи із заявниками, направленої на роз'яснення прав і можливостей заявників з метою зменшення кількості скарг і підвищення рівня задоволення інтересів заявників.</p>	
<p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;</p> <p>2) за необхідності, залучає до розгляду скарг заявника <b>(за згодою)</b>, структурні підрозділи оператора систем розподілу/електропостачальника, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб (за необхідності);</p> <p><b>3) готує проект письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством. У разі визнання скарги необґрунтованою готує роз'яснення про порядок оскарження прийнятого рішення за результатом розгляду скарги;</b></p> <p>4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;</p> <p>5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника у мережі</p>	<p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;</p> <p>2) за необхідності, залучає до розгляду скарг заявника, структурні підрозділи оператора систем розподілу/електропостачальника, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб (за необхідності);</p> <p>3) готує проект письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством.</p> <p>4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;</p> <p>5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника у мережі</p>	<p>У підпункті 2 пункту 2.2 пропонуємо слова «за згодою» виключити, оскільки, якщо заявник подав скаргу, то він має взаємодіяти з ЦРС для обґрунтування своєї позиції.</p> <p>Не зрозуміла вимога.</p> <p>ЦРС може інформувати споживача через офіційних веб сайт про можливість оскарження, але надання такої інформації до кожної скарги ставить під сумнів позицію ОСР та спонукає споживача скажитись надалі навіть, якщо він не правий.</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>Інтернет;</p> <p>6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;</p> <p>8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.</p>	<p>Інтернет;</p> <p>6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;</p> <p>8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.</p>	
<p>3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:</p>	<p>3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:</p>	
<p>1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;</p> <p>2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;</p> <p>3) <b>звернення</b> не підписане заявником та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);</p> <p>4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;</p> <p><b>Відсутній.</b></p> <p>5) <b>звернення</b> 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</p>	<p>1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;</p> <p>2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;</p> <p>3) <b>скарга</b> не підписане заявником та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);</p> <p>4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;</p> <p><b>4<sup>1</sup>) до скарги не надано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;</b></p> <p>5) <b>скарга</b> 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</p>	<p>1. Технічна правка – у підпунктах 3) та 5) слово «звернення» замінити на слово «скарга».</p> <p>2. Для всебічного та обґрунтованого розгляду скарги заявник має підтвердити факт порушення його інтересів, а не просто подати скаргу.</p>

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення;</p> <p>б) розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.</p> <p>Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово.</p>	<p>розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення;</p> <p>б) розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.</p> <p>Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово.</p>	
<b>Відсутній.</b>	<b>3.5.1. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів ОСР/електропостачальника для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.</b>	Профільні спеціалісти зможуть надати заявнику більш обґрунтовану позицію.
<p>3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дату проведення робочої зустрічі;</li> <li>2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);</li> <li>3) учасників робочої групи;</li> <li>4) суть скарги;</li> <li>5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;</li> <li>6) прийняте рішення на робочій зустрічі;</li> <li>7) порядок оскарження прийнятого рішення.</li> </ol> <p>Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.</p>	<p>3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дату проведення робочої зустрічі;</li> <li>2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);</li> <li>3) учасників робочої зустрічі;</li> <li>4) суть скарги;</li> <li>5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;</li> <li>6) прийняте рішення на робочій зустрічі;</li> <li>7) порядок оскарження прийнятого рішення.</li> </ol> <p>Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.</p>	Технічна правка.
3.13. Листи-відповіді, рішення за результатами розгляду скарг з типових	3.13. На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами	Всі запити споживачів мають свою специфіку і



Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>питань оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.</p>	<p>розгляду скарг ЦРС готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту оператора системи розподілу/електропостачальника.</p>	<p>можуть не підходити під врегулювання ситуації інших заявників. Тому із найбільш поширених питань пропонуємо формувати розділ найпоширеніші питання-відповіді.</p>
<p>3.14. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр у відповіді заявнику роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.</p>	<p>Виключити.</p>	<p>ЦРС може інформувати споживача через офіційних веб сайт про можливість оскарження, але надання такої інформації до кожної скарги ставить під сумнів позицію ОСР та спонукає споживача скаржитись надалі навіть, якщо він не правий.</p>

**Зауваження та пропозиції Інформаційно-консультаційного центру ТОВ «Запоріжжяелектропостачання»  
до проєкту постанови НКРЕКП  
«Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»**

<i>Редакція проєкту рішення НКРЕКП</i>	<i>Зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП</i>	<i>Обґрунтування</i>
<b>Правила роздрібного ринку електричної енергії</b>		
<b>I. Загальні положення</b>		
<b>1.1. Визначення основних термінів та понять</b>		
..... скарга – звернення <b>споживача</b> з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника; .....	..... скарга – звернення <b>заявника</b> з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника .....	<i>До ПУП звертаються не тільки споживачі електричної енергії, а і особи, які мають наміри стати споживачами електричної енергії</i>
<b>VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил</b>		
<b>8.3. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів</b>		
8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті: 1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, <b>Центру розгляду скарг</b> , кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію; 2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості	8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті: 1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, <b>Центру підтримки прав споживачів електричної енергії</b> , кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію; 2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості	<i>Всі учасники роздрібного ринку повинні бути націлені на зменшення та виключення самої проблематики, яка би приводила до скарг, тому слово «скарга» у назві буде спонукати споживачів звертатися до ПУП саме зі скаргами в незалежності від суті питання. Центр створюється для поновлення можливо порушених прав заявників, тому вважаємо запропоновану назву <b>«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії»</b> більш доцільною, а не створювати підрозділ зі словом «скарга».</i>

<p>постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;</p> <p>3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;</p> <p>4) процедуру розгляду звернень/ скарг/ претензій споживачів;</p> <p>5) форму подання звернення/скарги/претензії.</p>	<p>постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;</p> <p>3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;</p> <p>4) процедуру розгляду звернень/ скарг/ претензій споживачів;</p> <p>5) форму подання звернення/скарги/претензії</p>	
<p>8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або <b>Положенням про Центр розгляду скарг, розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил.</b> Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує <b>Центр розгляду скарг</b>, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.</p>	<p>8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або <b>Положенням про Центр підтримки прав споживачів електричної енергії, розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил.</b> Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує <b>Центр підтримки прав споживачів електричної енергії</b>, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.</p>	
<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p>	<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p>	



<p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений <b>Центр розгляду скарг</b> та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p>	<p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений <b>Центр підтримки прав споживачів електричної енергії</b> та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p>	
<p align="center"><b>IX. Вимоги до інформаційного обміну на роздрібному ринку</b></p> <p align="center"><b>9.2. Інформація електропостачальника в загальнодоступних (публічних) місцях</b></p>		
<p>9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:</p> <p>порядку роботи <b>Центру розгляду скарг</b>;</p> <p>переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;</p> <p>контактних даних <b>Центрів розгляду скарг</b> та кол-центрів учасників роздрібного ринку.</p>	<p>9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:</p> <p>порядку роботи <b>Центру підтримки прав споживачів електричної енергії</b>;</p> <p>переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;</p>	

	контактних даних <b>Центрів підтримки прав споживачів електричної енергії</b> та кол-центрів учасників роздрібного ринку.	
<b>9.4. Інформація оператора системи в загальнодоступних (публічних) місцях</b>		
9.4.1. Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо: .....  порядку роботи <b>Центру розгляду скарг</b> ;  .....	9.4.1. Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо: .....  порядку роботи <b>Центру підтримки прав споживачів електричної енергії</b> ;  .....	
9.4.4. Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.  Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час	9.4.4. Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.  Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час	

<p>відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, <b>Центр розгляду скарг</b>, кол-центр оператора системи).</p>	<p>відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, <b>Центр підтримки прав споживачів електричної енергії</b>, кол-центр оператора системи).</p>	
<p style="text-align: right;">Додаток 12 до Правил роздрібного ринку електричної енергії</p> <p style="text-align: center;"><b>ТИПОВИЙ ДОГОВІР</b> <b>про постачання та розподіл електричної енергії на території колективного побутового споживача</b></p>		
<p><b>10. Порядок розв'язання спорів</b></p> <p>10.1. <b>Спори та розбіжності, що можуть виникнути під час виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Центр розгляду скарг відповідно до додатку 19 ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦРС).</b></p> <p><b>Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положення про ЦРС.</b></p>	<p><b>10. Порядок розв'язання спорів</b></p> <p>10.1. <b>Спори та розбіжності, що можуть виникнути під час виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру підтримки прав споживачів електричної енергії, що створюється Постачальником та ОСР згідно з Положенням про Центр підтримки прав споживачів електричної енергії відповідно до додатку 19 ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦППС).</b></p> <p><b>Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положення про ЦППС.</b></p>	
<p>10.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із <b>рішенням ЦРС</b> чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та <b>Положенням про ЦРС</b> строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про</p>	<p>10.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із <b>рішенням ЦППС</b> чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та <b>Положенням про ЦППС</b> строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про</p>	

вирішення спору до Регулятора чи його територіального органу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України.	вирішення спору до Регулятора чи його територіального органу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України.	
<p align="center"><b>Додаток 19</b>  <b>до Правил роздрібного ринку електричної енергії</b></p>		
<p align="center"><b>ПОЛОЖЕННЯ</b>  <b>про Центр розгляду скарг</b></p>	<p align="center"><b>ПОЛОЖЕННЯ</b>  <b>Про Центр підтримки прав споживачів електричної енергії</b></p>	<p><i>Слово «скарга» у назві буде спонукати споживачів звертатися до ОСР саме зі скаргами в незалежності від суті питання. Центр створюється для поновлення порушених прав заявників, тому вважаємо запропоновану назву «<b>Центр підтримки прав споживачів електричної енергії</b>» більш доцільною</i></p>
<p align="center"><b>1. Загальні положення</b></p>		
<p align="center"><b>1.2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:</b></p>		
<p>.....  скарга – звернення <b>споживача</b> з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника  .....</p>	<p>....  скарга – звернення <b>заявника</b> з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника  .....</p>	<p><i>До ПУП звертаються не тільки споживачі електричної енергії, а і особи, які мають наміри стати споживачами електричної енергії</i></p>
<p align="center"><b>2. Завдання та функції Центру</b></p>		
<p align="center"><b>2.1. Основними завданнями Центру є:</b></p>		
....	.....	

Відсутній .....	2) розгляд скарг заявників, надісланих до оператора системи розподілу/електропостачальника для розгляду від НКРЕКП, Державної інспекції енергетичного нагляду України (далі – Держенергонагляд), інших державних органів, урядової «гарячої лінії» тощо; .....	До ПУП надходять скарги для розгляду від НКРЕКП, Держенергонагляду, а також чисельні запити від інших державних органів, у тому числі урядової «гарячої лінії», які потребують детального розгляду
<b>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</b>		
Відсутній .....	9) співпрацює з місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями, представниками засобів масової інформації тощо. .....	У зв'язку з чисельними запитами від державних органів, у тому числі урядової «гарячої лінії», є необхідність у співпраці з місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями, представниками засобів масової інформації
<b>3. Процедура розгляду скарг</b>		
..... 3.13. <del>Дієти-відповіді</del> , рішення за результатами розгляду скарг з <del>типових питань</del> оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації. .....	..... 3.13. Прийняті рішення за результатами розгляду скарги, у разі проведення робочої зустрічі, підлягають оприлюдненню на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації. .....	Доцільно оприлюднювати саме рішення засідання робочої зустрічі, у зв'язку з тим, що кожна скарга є індивідуальною та не може розглядатися як типова. Відповіді на більшість типових питань наявні на офіційному вебсайті.



**ДТЕК Київські  
Електромережі**

Оператор системи  
розподілу

08.11.2024

№. 1/06/53952

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»  
вул. Новокостянтинівська, 20  
м. Київ, 04080, Україна

АТ «ПУМБ», м. Київ, МФО 334851  
код ЄДРПОУ 41946011  
IBAN UA723348510000000002600640997

Національній комісії, що здійснює державне  
регулювання у сферах енергетики та  
комунальних послуг

*вул. Сім'ї Бродських, буд. 19, м. Київ, 03057*

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надає пропозиції до проекту постанови  
НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії».

Додаток: Пропозиції до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до  
Правил роздрібного ринку електричної енергії» в 1 екз на 9 арк

Керівник департаменту з  
регуляторних питань

М.О. Стародуб



Передавайте покази, дізнавайтесь про відключення, замовляйте послуги онлайн



Вайбер



Телеграм



Сайт



**для фізичних клієнтів:**

+ 38 (044) 202 1588

+ 38 (050) 210 1588

+ 38 (067) 210 1588

+ 38 (073) 202 1588

**для юридичних клієнтів:**

+ 38 (044) 201 5858

№37916/1-24 від 11.11.2024

**Пропозиції**  
**проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»**

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<b>Проект постанови «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»</b>		
2. Визнати такою, що втратила чинність, постанову Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року № 299 «Про затвердження Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії».	2. Визнати такою, що втратила чинність з <b>01 квітня 2025 року</b> , постанову Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року № 299 «Про затвердження Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії».	У зв'язку з пропозицією щодо набуття чинності змінами, що затверджуються цією постановою, з 1 квітня 2025 року (наступний пункт).
3. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	3. Ця постанова набирає чинності з <b>01 квітня 2025 року, але не раніше дня</b> , наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	Виконання вимог, передбачених проектом Змін потребує часу для реалізації та впровадження, перебудови бізнес процесів, внесення змін до штатних розкладів, переведення та набору персоналу.  Крім того, подання звітності за 2024 рік доцільно здійснити по діючих нормативно-правовим, оскільки перехід від одних підходів до інших у середині кварталу/місяця не некоректною.
<b>Проект Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії</b>		
скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника;	скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника, <b>що підтверджуються наданими до Центру розгляду скарг документами.</b>	Відповідно до пункту 2.1 проекту Положення, викладеного у додатку 19, ЦРС здійснює розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді. Для всебічного та обґрунтованого розгляду скарги споживач має підтвердити факт порушення його інтересів наданням разом з скаргою обґрунтовуючих документів.



<p>8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, Центру розгляду скарг, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;</p> <p>...</p>	<p>8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:</p> <p><b>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, телефони кол-центру, а також адреси Центру розгляду скарг, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;</b></p> <p>...</p>	<p>Пропонуємо на сайті зазначати інформацію відповідно до функціоналу структурних підрозділів ОСР:</p> <p>ЦОК – адреса/телефон</p> <p>Кол-центр – телефони</p> <p>ЦРС – адреси поштова/електронна, оскільки відповідно до проекту положення, викладеного у додатку 19, ЦРС розглядає письмові скарги.</p>
<p>8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або Положенням про Центр розгляду скарг, <b>розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил.</b> Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує Центр розгляду скарг, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.</p>	<p>8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або Положенням про Центр розгляду скарг <b>(додаток 19 цих Правил).</b> Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує Центр розгляду скарг, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.</p>	<p>Редакційна правка.</p>
<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг</p>	<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та</p>	<p>Приведення у відповідність до додатку 19 - Центр розгляду скарг створюється в ОСР як окремий підрозділ.</p>

<p>учасниками роздрібного ринку, <b>а також може бути створений Центр розгляду скарг та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</b></p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p>	<p>видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p> <p><b>Також відповідно до вимог, установлених Регулятором, учасниками роздрібного ринку може бути створені Центр розгляду скарг та кол-центр.</b></p>	
<p>9.4.4. Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.</p> <p>Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата</p>	<p>9.4.4. Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.</p> <p>Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата</p>	<p>Виключити Центр розгляду скарг з переліку структурних підрозділів, через які надається інформація про перерви в електропостачанні. У відповідності до проекту положення Центр розгляду скарг розглядає тільки скарги та не виконує функцію прийому та реєстрації.</p>

та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, <b>Центр розгляду скарг</b> , кол-центр оператора системи).	та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, кол-центр оператора системи).	
Додаток 19 до Правил роздрібного ринку електричної енергії <b>ПОЛОЖЕННЯ про Центр розгляду скарг</b>		
повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша <b>вирішена</b> по суті;	повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша <b>не вирішена</b> по суті;	Технічна правка.
скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника;	скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника, <b>що підтверджуються наданими до Центру розгляду скарг документами.</b>	Відповідно до пункту 2.1 проекту Положення, викладеного у додатку 19, ЦРС здійснює розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді. Для всебічного та обґрунтованого розгляду скарги споживач має підтвердити факт порушення його інтересів наданням разом з скаргою обґрунтовуючих документів.
<p>1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує 100 000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ.</p> <p><b>Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, без урахування керівника Центру та його заступника (за наявності).</b></p> <p>У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачальником менше 100 000 споживачів, функції Центру покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	<p>1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує 100 000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ.</p> <p><b>Виключити.</b></p> <p>У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачальником менше 100 000 споживачів, функції Центру покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	Відповідно до пункту 1.1 це Положення визначає процедуру розгляду Центром скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів оператором систем розподілу та/або електропостачальником. Чисельність ЦРС має визначатися обсягом навантаження - кількістю скарг та інших звернень, що підлягають розгляду центром. Або до передбаченої розрахункової чисельності має бути передбачено відхилення.

1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити: ...	1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити: ...	
2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства, щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про: адреси (фактична, поштова, електронна) та <b>номери телефонів Центру</b> , за якими можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду; режим роботи Центру; процедуру розгляду Центром скарги; <b>стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол розгляду скарги за участі заявника, відповідь);</b> посилання на чинну редакцію цього Положення; дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;	2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства, щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про: адреси (фактична, поштова, електронна), за якими можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду;  режим роботи Центру; процедуру розгляду Центром скарги;  <b>Виключити.</b>  посилання на чинну редакцію цього Положення; дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;	Відповідно до пункту 2.1 проекту Положення, викладеного у додатку 19, ЦРС здійснює розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді.  Зазначена інформація міститиме персональні дані, пропонуємо виключити.
3) можливість направлення <b>електронного звернення</b> на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;	3) можливість направлення <b>скарги</b> на визначену офіційному вебсайті електронну адресу ОСР;	Впровадження можливості подання скарги через ОК потребує додаткового фінансового навантаження і часу (розробка відповідного програмного продукту та додаткових тарифних джерел фінансування). Щодо електронної форми, скарга має містити обґрунтовуючі матеріали, які доєднати до форми на сайті буде неможливо.
1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює <b>на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет</b> до 25	1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює <b>на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг»</b> на	Технічна правка, пропонуємо розміщувати інформацію про роботу центру на сторінці, що стосується його роботи.

числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» за формою згідно з додатками 1 та 2 до цього Положення відповідно.	своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» за формою згідно з додатками 1 та 2 до цього Положення відповідно.	
<p>2.1. Основними завданнями Центру є:</p> <p>1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача», які зареєстровані в порядку, визначеному постановою Кабінету Міністрів України та ПРРЕЕ.</p> <p>2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України, щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;</p> <p>3) проведення комунікаційної роботи із заявниками, направленої на роз'яснення прав і можливостей заявників з метою зменшення кількості скарг і підвищення рівня задоволення інтересів заявників.</p>	<p>2.1. Основними завданнями Центру є:</p> <p>1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника.</p> <p>2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України, щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;</p> <p>3) проведення комунікаційної роботи із заявниками, направленої на роз'яснення прав і можливостей заявників з метою зменшення кількості скарг і підвищення рівня задоволення інтересів заявників.</p>	<p>Впровадження можливості подання скарги через ОК потребує додаткового фінансового навантаження і часу (розробка відповідного програмного продукту та додаткових тарифних джерел фінансування).</p> <p>Щодо електронної форми, скарга має містити обґрунтовуючі матеріали, які доєднати до форми на сайті буде неможливо.</p>
<p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;</p> <p>2) за необхідності, залучає до розгляду скарг заявника (за згодою), структурні підрозділи оператора систем розподілу/електропостачальника, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб (за необхідності);</p> <p>3) готує проєкт письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством. <b>У разі</b></p>	<p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;</p> <p>2) за необхідності, залучає до розгляду скарг заявника, структурні підрозділи оператора систем розподілу/електропостачальника, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб (за необхідності);</p> <p>3) готує проєкт письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством.</p>	<p>У підпункті 2 пункту 2.2 пропонуємо слова «за згодою» виключити, оскільки, якщо заявник подав скаргу, то він має взаємодіяти з ЦРС для обґрунтування своєї позиції.</p> <p>Не зрозуміла вимога.</p> <p>ЦРС може інформувати споживача через офіційних веб сайт про можливість оскарження,</p>

<p><b>визнання скарги необґрунтованою готує роз'яснення про порядок оскарження прийнятого рішення за результатом розгляду скарги;</b></p> <p>4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;</p> <p>5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;</p> <p>8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.</p>	<p>4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;</p> <p>5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;</p> <p>8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.</p>	<p>але надання такої інформації до кожної скарги ставить під сумнів позицію ОСР та спонукає споживача скажитись надалі навіть, якщо він не правий.</p>
<p><b>3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:</b></p> <p>1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;</p> <p>2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;</p> <p>3) <b>звернення</b> не підписане заявником та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);</p> <p>4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;</p> <p><b>Відсутній.</b></p>	<p><b>3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:</b></p> <p>1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;</p> <p>2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;</p> <p>3) <b>скарга</b> не підписане заявником та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);</p> <p>4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;</p>	<p>1. Технічна правка – у підпунктах 3) та 5) слово «звернення» замінити на слово «скарга».</p>

<p>5) <b>звернення</b> 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;</p> <p>б) розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.</p> <p>Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово.</p>	<p><b>4<sup>1</sup>) до скарги не надано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;</b></p> <p>5) <b>скарга</b> 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;</p> <p>б) розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.</p> <p>Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово.</p>	<p>2. Для всебічного та обґрунтованого розгляду скарги заявник має підтвердити факт порушення його інтересів, а не просто подати скаргу.</p>
<p><b>Відсутній.</b></p>	<p><b>3.5.1. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів ОСР/електропостачальника для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.</b></p>	<p>Профільні спеціалісти зможуть надати заявнику більш обґрунтовану позицію.</p>
<p>3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дату проведення робочої зустрічі;</li> <li>2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);</li> <li>3) учасників робочої групи;</li> <li>4) суть скарги;</li> <li>5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;</li> <li>6) прийняте рішення на робочій зустрічі;</li> <li>7) порядок оскарження прийнятого рішення.</li> </ol>	<p>3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дату проведення робочої зустрічі;</li> <li>2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);</li> <li>3) учасників робочої <b>зустрічі</b>;</li> <li>4) суть скарги;</li> <li>5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;</li> </ol>	<p>Технічна правка.</p>



<p>Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.</p>	<p>6) прийняте рішення на робочій зустрічі; 7) порядок оскарження прийнятого рішення. Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.</p>	
<p><b>3.13. Листи-відповіді, рішення за результатами розгляду скарг з типових питань оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.</b></p>	<p><b>3.13. На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами розгляду скарг ЦРС готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту оператора системи розподілу/електропостачальника.</b></p>	<p>Всі запити споживачів мають свою специфіку і можуть не підходити під врегулювання ситуації інших заявників. Тому із найбільш поширених питань пропонуємо формувати розділ найпоширеніші питання-відповіді.</p>
<p><b>3.14. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр у відповіді заявнику роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.</b></p>	<p><b>Виключити.</b></p>	<p>ЦРС може інформувати споживача через офіційних веб сайт про можливість оскарження, але надання такої інформації до кожної скарги ставить під сумнів позицію ОСР та спонукає споживача скажитись надалі навіть, якщо він не правий.</p>

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«КИЇВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»

вул. Ілленка Юрія, 31, м. Київ, 04050, Україна  
тел.: (044) 201 07 16

Код ЄДРПОУ: 41916045

06.11.2024 № 25/4/7/30/53452

на № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

**Yasno** 

**Національній комісії, що здійснює  
державне регулювання у сферах  
енергетики та комунальних послуг**

**03057, м. Київ  
вул. Сім'ї Бродських, 19**

ТОВ «КИЇВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ» опрацювало проєкт, що має ознаки регуляторного акту, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», у зв'язку з чим направляємо свої зауваження та пропозиції.

Додаток: на 9 арк. в 1 прим.

Директор



Віктор МЕЛЬНИКОВ

**Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акту, – постанови НКРЕКП  
«Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»**

Чинна редакція	Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<b>VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил</b>			
<b>8.3. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів</b>			
<p>8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, <b>інформаційно-консультативного центру</b>, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;</p> <p>2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо надання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;</p> <p>3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;</p> <p>4) процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів;</p> <p>5) форму подання звернення/скарги/претензії.</p>	<p>8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, <b>Центру розгляду скарг</b>, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;</p> <p>2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;</p> <p>3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;</p> <p>4) процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів;</p> <p>5) форму подання звернення/скарги/претензії.</p>	<p>8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси <del>та</del> <b>телефони</b> центру обслуговування споживачів, Центру розгляду скарг, <b>та телефони</b> кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;</p> <p>2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;</p> <p>3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;</p> <p>4) процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів;</p> <p>5) форму подання звернення/скарги/претензії.</p>	<p>В центрі обслуговування споживачів відбувається очне обслуговування, всі телефонні комунікації здійснюються через кол-центр.</p>



# IX. Вимоги до інформаційного обміну на роздрібному ринку

## 9.6. Комерційна інформація для споживача

<p>9.6.2. Додатково до рахунку за електричну енергію електропостачальник щорічно, до 20 лютого року, наступного за звітним, надає споживачу інформацію щодо:</p> <p>частки кожного джерела енергії (вугілля, природний газ, ядерне паливо, гідроенергія (об'єкти великої гідроенергетики), відновлювані джерела енергії, інші джерела) у загальній структурі балансу електричної енергії, купленої ним (та/або виробленої на власних електроустановах) за попередній рік;</p> <p>юсування на доступні джерела інформації (веб-сторінки тощо) про вплив на довкілля, спричинений виробництвом електричної енергії усіма джерелами енергії, купленої споживачем (та/або виробленої на власних електроустановах) за попередній рік;</p>	<p>9.6.2. Додатково до рахунку за електричну енергію електропостачальник щорічно, до 20 лютого року, наступного за звітним, надає споживачу інформацію щодо:</p> <p><del>частки кожного джерела енергії (вугілля, природний газ, ядерне паливо, гідроенергія (об'єкти великої гідроенергетики), відновлювані джерела енергії, інші джерела) у загальній структурі балансу електричної енергії, купленої ним (та/або виробленої на власних електроустановах) за попередній рік;</del></p> <p><del>юсування на доступні джерела інформації (веб-сторінки тощо) про вплив на довкілля, спричинений виробництвом електричної енергії усіма джерелами енергії, купленої споживачем (та/або виробленої на власних електроустановах) за попередній рік;</del></p> <p>...</p>	<p>Постановою НКРЕКП від 27.12.2023 № 2626 «Про затвердження Порядку розкриття інформації споживачам електричної енергії про джерела енергії, у загальній структурі балансу електричної енергії, придбаної електропостачальником та/або виробленої на його власних електроустановах» (далі – Порядок розкриття інформації) визначено вимоги щодо формування інформації про частку кожного джерела енергії в структурі балансу електричної енергії, придбаної електропостачальником та/або виробленої на його власних електроустановах, а також порядок, періодичність та строки розкриття такої інформації споживачам.</p> <p>Порядком розкриття інформації передбачено публікацію відповідної інформації в рахунках до 01 червня року, наступного за звітним періодом. Тож доцільно виключити норму, що зобов'язує постачальників надавати аналогічну інформацію до 20 лютого.</p>
--	---	---



**ПРИМІРНИЙ ДОГОВІР**  
про постачання електричної енергії споживачу

11. Порядок розв'язання спорів	11. Порядок розв'язання спорів	11. Порядок розв'язання спорів	Стилістичні правки.
<p>11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути із виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, або можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до інформаційно-консультативного центру по роботі із еноживачами електричної енергії, що створюється Іюстачальником згідно з Іюложенням про Іюформатійно-консультативний центр по роботі із еноживачами електричної енергії, атвердженим Іюстановою Іюціональної комісії регулювання електроенергетики України від 12 ерезня 2009 року N 299, аресстрованим в Міністерстві етній України 6 квітня 2009 року за Ію8/16324 (із змінами) (далі — Іюложення про ІюЦ).</p> <p>Ід час вирішення спорів Сторони ають керуватися порядком регулювання спорів, встановленим РРЕЕ та Положенням про ІюЦ.</p>	<p>11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути із виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, або можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, що створюється Іюстачальником згідно з Положенням про Центр розгляду скарг відповідно до додатку 19 РРЕЕ (далі — Положення про ЦРС).</p> <p>Ід час вирішення спорів Сторони ають керуватися порядком регулювання спорів, встановленим РРЕЕ та Положенням про ЦРС.</p>	<p>11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути із виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, <del>або</del> можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, який <del>функціонує з</del> <b>дотриманням</b> Положення про Центр розгляду скарг затвердженого додатком 19 до РРЕЕ (далі — Положення про ЦРС).</p> <p>Ід час вирішення спорів Сторони ають керуватися порядком регулювання спорів, встановленим РРЕЕ та Положенням про ЦРС.</p>	<p>По-перше, недоречно використовувати «або». Тут маєтсья на увазі альтернатива. Якщо спір не вирішений шляхом переговорів, він може бути вирішений шляхом звернення до ЦРС.</p> <p>При цьому створення окремого ЦРС не є обов'язковим для всіх постачальників.</p>

**ПОЛОЖЕННЯ**  
про Центр розгляду скарг

**1. Загальні положення**

1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який	1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який	1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який
---	---	---



	<p>обслуговує 100 000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ.</p> <p>Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, без урахування керівника Центру та його заступника (за наявності).</p> <p>У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачальником менше 100 000 споживачів, функції Центру покладуються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	<p>обслуговує 100 000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ.</p> <p><b>Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, без урахування керівника Центру та його заступника (за наявності).</b></p> <p>У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачальником менше 100 000 споживачів, функції Центру покладуються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	<p>Виключити вимоги щодо кількості працівників, оскільки кожен учасник ринку має право на власний розсуд обирати кількість фахівців Центру.</p>
	<p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:</p> <p>1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації:</p> <p>на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника;</p> <p>на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет;</p> <p>в особистому кабінеті споживача та особистому кабінеті замовника;</p> <p>на своєму офіційному вебсайті або на зворотному боці платіжного документу, який направляється заявнику;</p>	<p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:</p> <p>1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації:</p> <p>на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника;</p> <p>на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет;</p> <p>в особистому кабінеті споживача та особистому кабінеті замовника;</p> <p><b>на своєму офіційному вебсайті або на зворотному боці платіжного документу, який направляється заявнику;</b></p>	<p>Задвосення вимог розміщення інформації на офіційному вебсайті.</p>



2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства, щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про:

адреси (фактична, поштова, електронна) та номери телефонів Центру, за якими можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду;

режим роботи Центру;

процедуру розгляду Центром скарги;

стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол розгляду скарги за участі заявника, відповідь);

посилання на чинну редакцію цього Положення;

дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;

3) можливість направлення електронного звернення на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;

4) своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника.

2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства, щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про:

адреси (фактична, поштова, електронна) та номери телефонів Центру, за якими можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду;

режим роботи Центру;

процедуру розгляду Центром скарги;

~~стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол розгляду скарги за участі заявника, відповідь);~~

посилання на чинну редакцію цього Положення;

дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;

3) можливість направлення електронного звернення на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;

4) своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника.

Дана умова вимагає розробки додаткового вартісного програмного забезпечення для виконання таких вимог.

Також, оскільки такий сервіс ще не впроваджено, ліцензіатам необхідна інформація щодо технічного наповнення і щодо того, яким чином має бути отримано доступ до застосунку на сайті учасниками ринку, для оцінки можливості його розміщення з дотриманням збереження конфіденційності інформації. І необхідно обов'язково дати час на розробку такого сервісу й перенести терміни його впровадження на 2026 рік.



## 2. Завдання та функції Центру

	<p>2.1. Основними завданнями Центру є:</p> <p>1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача», які зареєстровані в порядку, визначеному постановою Кабінету Міністрів України та ПРРЕЕ.</p> <p>2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України, щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;</p> <p>3) проведення комунікаційної роботи із заявниками, направленої на роз'яснення прав і можливостей заявників з метою зменшення кількості скарг і підвищення рівня задоволення інтересів заявників.</p>	<p>2.1. Основними завданнями Центру є:</p> <p>1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача», які зареєстровані в порядку, визначеному постановою Кабінету Міністрів України та ПРРЕЕ.</p> <p>2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України, щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;</p> <p>3) при розгляді скарг надавати додаткові роз'яснення прав та обов'язків заявників.</p>	<p>Не зрозуміло, про який порядок реєстрації, визначений ПРРЕЕ чи КМУ, йде мова. І це стосується реєстрації заявників чи скарг?</p> <p>Проведення комунікаційної роботи належить більше до компетенції центрів обслуговування та кол-центрів.</p>
	<p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;</p> <p>2) за необхідності, залучає до розгляду скарг заявника (за згодою), структурні підрозділи оператора систем розподілу/електропостачальника, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб (за необхідності);</p> <p>3) готує проект письмової відповіді заявнику про результати розгляду</p>	<p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;</p> <p>2) за необхідності, залучає до розгляду скарг заявника (за згодою), структурні підрозділи ліцензіата, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб (за необхідності);</p> <p>3) готує проект письмової відповіді заявнику про результати розгляду</p>	<p>Для уникнення тлумачення, що при розгляді скарги має залучатися підрозділ іншого ліцензіата. Наприклад, постачальник не може залучити будь-який підрозділ оператора системи для розгляду скарги. Якщо предмет скарги відноситься до предмету діяльності іншого ліцензіата (розглядатися така скарга має за належністю питань).</p>



	<p>скарги у строки, встановлені законодавством. У разі визнання скарги необґрунтованою готує роз'яснення про порядок оскарження прийнятого рішення за результатом розгляду скарги;</p> <p>4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;</p> <p>5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;</p> <p>8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.</p>	<p>скарги у строки, встановлені законодавством. У разі визнання скарги необґрунтованою готує роз'яснення про порядок оскарження прийнятого рішення за результатом розгляду скарги;</p> <p>4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;</p> <p>5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з—скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;</p> <p>8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.</p>	<p>Вище згадується назва сторінки «Центр розгляду скарг».</p>
	<p><b>3. Процедура розгляду скарг</b></p> <p>3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:</p> <p>1) дату проведення робочої зустрічі;</p> <p>2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або</p>	<p>3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:</p> <p>1) дату проведення робочої зустрічі;</p> <p>2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або</p>	

	<p>дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);</p> <p>3) учасників робочої групи;</p> <p>4) суть скарги;</p> <p>5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;</p> <p>6) прийняте рішення на робочій зустрічі;</p> <p>7) порядок оскарження прийнятого рішення.</p> <p>Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.</p>	<p>дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);</p> <p>3) учасників робочої групи;</p> <p>4) суть скарги;</p> <p>5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;</p> <p>6) домовленості, досягнуті на робочій зустрічі або прийняте рішення за результатом розгляду;</p> <p>7) порядок оскарження прийнятого рішення.</p> <p>Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.</p>	<p>Скарга не обов'язково має бути розглянута на робочій зустрічі. Крім того, на такій зустрічі можуть бути досягнуті домовленості про необхідність розгляду чи надання додаткових матеріалів тощо, без прийняття остаточного рішення.</p>
<p>3.13. Листи-відповіді, рішення за результатами розгляду скарг з типових питань оприлюднюються на вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.</p>	<p>3.13. Листи-відповіді, рішення за результатами розгляду скарг з типових питань оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.</p>	<p>3.13. Листи-відповіді, рішення за результатами розгляду скарг з типових питань оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.</p>	<p>Норма може мати неоднакове трактування. По-перше, не зрозуміло, які питання відносяться до кола типових. По-друге, мають бути встановлені чіткі критерії, яка інформація в цьому випадку є конфіденційною. Крім того знеособлення персональних даних у відповіді, що підлягає публікації, потребує додаткових витрат ресурсів та не захищає від людських помилок.</p> <p>Реалізація даної ініціативи є трудомісткою та нестиме велике технічне навантаження на вебсайт. Оскільки відповіді на типові питання в більшості випадків стосуються витягів з вимог ПРРЕЕ, то вони можуть</p>



			бути відображені в розділі «Часті запитання» на сайті постачальника/оператора системи.
--	--	--	--

Директор

Віктор МЕЛЬНИКОВ



## ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО “ЛВІВОбЛЕНЕРГО”

Поштова адреса:  
вул. Сяйво, 10  
м. Львів, 79052

Юридична адреса:  
вул. Козельницька, 3  
м. Львів, 79026  
ЄРДПОУ 00131587

(032) 239-21-13  
(032) 239-21-14  
kanc@loe.lviv.ua  
[www.loe.lviv.ua](http://www.loe.lviv.ua)

№ 134-07-6666 від 04.11.2024 р.

**Голові Національної  
комісії, що здійснює  
державне регулювання у  
сферах енергетики та  
комунальних послуг  
Ю.Власенку**  
03057 м. Київ, вул. Сім'ї  
Бродських, 19,  
box@nerc.gov.ua,  
lkovtun@nerc.gov.ua,  
Maksymenko@nerc.gov.ua

Відповідно до повідомлення від 24.10.2024р., що оприлюднене на офіційному сайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП), направляємо Вам пропозиції щодо проекту постанови «Про затвердження змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії». При розгляді пропозицій ПрАТ «Львівобленерго» просимо врахувати таке:

Незважаючи на те, що нормативними документами передбачено наявність права в оператора системи розподілу (ОСР) видавати споживачу (власнику засобів обліку, ВТКО) обов'язкові до виконання вимоги щодо приведення вузла обліку електричної енергії в належний технічний стан, станом на сьогодні, жодним нормативним документом не передбачено дієвого механізму контролю з боку ОСР за виконанням таких вимог.

ПрАТ «Львівобленерго» листом № 134-07-5597 від 19.09.2024р. вже зверталось до НКРЕКП про необхідність законодавчо врегулювати механізм контролю за виконанням споживачами (ВТКО) обґрунтованих вимог ОСР щодо приведення належного споживачу розрахункового вузла обліку електроенергії нормативно-технічних документів, шляхом надання ОСР права припиняти електроживлення споживачу у разі невиконання обґрунтованих вимог ОСР.

Крім того, ПрАТ «Львівобленерго» у серпні 2024р. зверталось до адміністратора комерційного обліку (НЕК «Укренерго») із клопотанням ініціювати відключення споживачів за невиконання вимог ОСР, по яким закінчився термін їх виконання (згідно з вимогами Кодексу систем розподілу). Рішення про відключення споживачів згідно звернення і наданої ПрАТ «Львівобленерго» інформації адміністратором комерційного обліку до цього часу не прийняте. Проте, до ПрАТ «Львівобленерго» від НЕК «Укренерго» надійшов лист № 01/63440 від 10.10.2024р., в якому було вказано зокрема:

**«Опрацювавши пропозиції ПрАТ «Львівобленерго» щодо змін до КСР та Правил, АКО вважає доцільним передбачення нормативно дієвого механізму контролю з боку ОСР за виконанням вимог з питань приведення належного споживачу розрахункового вузла обліку електроенергії у відповідність до вимог Кодексу та дозволять не дублювати АКО повторну перевірку вимог ОСР по приведенню вузла обліку у відповідність до нормативно правових актів, про що і було повідомлено НКРЕКП листом від 08.10.2024 року №01/62882.**

Враховуючи вищенаведене АКО повернеться до розгляду зазначеного питання піднятого у Ваших листах **після прийнятих Регулятором рішень».**

Оператор системи розподілу (ОСР) в умовах сучасного ринку електричної енергії несе фінансову відповідальність за технологічні витрати електричної енергії у своїх електромережах. Відповідно, ОСР необхідно мати можливість контролю та впливу на технічний стан вузлів обліку

електричної енергії, які перебувають у власності споживачів, та на підставі показів яких формуються дані комерційного обліку електричної енергії.

Просимо Вас розглянути та врахувати надані ПрАТ «Львівобленерго» пропозиції.

Додатки:

1. Пропозиції щодо внесення змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії
2. Копія листа ПрАТ «Львівобленерго» до НКРЕКП № 134-07-5597 від 19.09.2024р.;
3. Копія листа НЕК «Укренерго» до ПрАТ «Львівобленерго» № 01/63440 від 10.10.2024р.

*Директор з комерційного обліку*

**Андрій СКРИПНИК**

Виконавець: *О. Пастернак, (032)239-22-91*



Документ <https://loe.idoc.com.ua/share/nID=203341265&sSecret=7ae49a6e-72ec-4165-9d7a-7130926a8d1a>

[Посилання на документ](https://loe.idoc.com.ua/share/nID=203341265&sSecret=7ae49a6e-72ec-4165-9d7a-7130926a8d1a)

## Пропозиції ПрАТ «Львівобленерго» щодо внесення змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії

Пропонована редакція НКРЕКП	Пропонована ПрАТ «Львівобленерго» редакція	Обґрунтування
<p><i>(чинна редакція Правил)</i></p> <p>7.5. Припинення повністю або частково постачання електричної енергії споживачу здійснюється:</p> <p>1) оператором системи за умови попередження споживача не пізніше ніж за 5 робочих днів до дня відключення у разі:</p> <p>відсутності персоналу для обслуговування електроустановок споживача або договору на обслуговування електроустановок (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);</p> <p>недопущення уповноважених представників оператора системи до електроустановок споживача, пристроїв релейного захисту, автоматики і зв'язку, які забезпечують регулювання навантаження в енергосистемі, та/або розрахункових засобів комерційного обліку електричної енергії, що розташовані на території споживача;</p> <p>заборгованості за надані послуги з розподілу (передачі) електричної енергії відповідно до умов договору з оператором системи;</p> <p>несплати вартості необлікованої електричної енергії внаслідок порушення споживачем цих Правил, визначеної відповідно до законодавства (за умови прийняття судом рішення щодо споживання споживачем необлікованої електричної енергії на користь оператора системи);</p> <p>невиконання припису представника відповідного органу виконавчої влади;</p> <p>закінчення терміну дії, розірвання або неукладення договору між споживачем та оператором системи;</p> <p>закінчення терміну дії договору між споживачем та постачальником "останньої надії" (за умови неукладення споживачем договору з іншим електропостачальником);</p> <p>порушення споживачем під час виконання робіт або провадження іншої діяльності поблизу електричних мереж Правил охорони електричних мереж, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 04 березня 1997 року N 209 (далі - Правила охорони електричних мереж);</p> <p>Створення неналежних умов експлуатації електричних мереж унаслідок незабезпечення збереження електричних мереж, створення умов, наслідком яких можуть стати нещасні випадки від впливу електричного струму. Відключенню підлягають електроустановки та струмоприймачі споживача, для електрозабезпечення яких використовуються електричні мережі, щодо яких споживачем порушуються Правила охорони електричних</p>	<p>7.5. Припинення повністю або частково постачання електричної енергії споживачу здійснюється:</p> <p>1) оператором системи за умови попередження споживача не пізніше ніж за 5 робочих днів до дня відключення у разі:</p> <p>відсутності персоналу для обслуговування електроустановок споживача або договору на обслуговування електроустановок (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);</p> <p>недопущення уповноважених представників оператора системи до електроустановок споживача, пристроїв релейного захисту, автоматики і зв'язку, які забезпечують регулювання навантаження в енергосистемі, та/або розрахункових засобів комерційного обліку електричної енергії, що розташовані на території споживача;</p> <p>заборгованості за надані послуги з розподілу (передачі) електричної енергії відповідно до умов договору з оператором системи;</p> <p>несплати вартості необлікованої електричної енергії внаслідок порушення споживачем цих Правил, визначеної відповідно до законодавства (за умови прийняття судом рішення щодо споживання споживачем необлікованої електричної енергії на користь оператора системи);</p> <p><b>невиконання обґрунтованої вимоги оператора системи щодо приведення належного споживачу розрахункового вузла обліку електроенергії у відповідність до вимог цих Правил, ПУЕ, Кодексу комерційного обліку та нормативно-технічних документів;</b></p> <p>невиконання припису представника відповідного органу виконавчої влади;</p> <p>закінчення терміну дії, розірвання або неукладення договору між споживачем та оператором системи;</p> <p>закінчення терміну дії договору між споживачем та постачальником "останньої надії" (за умови неукладення споживачем договору з іншим електропостачальником);</p> <p>порушення споживачем під час виконання робіт або провадження іншої діяльності поблизу електричних мереж Правил охорони електричних мереж, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 04 березня 1997 року N 209 (далі - Правила охорони електричних мереж);</p> <p>Створення неналежних умов експлуатації електричних мереж унаслідок незабезпечення збереження електричних мереж, створення умов, наслідком яких можуть стати нещасні випадки від впливу електричного струму. Відключенню підлягають електроустановки та струмоприймачі споживача, для електрозабезпечення яких використовуються електричні мережі, щодо яких споживачем порушуються Правила</p>	<p>Згідно п. 5.1.1 Правил, оператор системи має право надавати обов'язкові до виконання вимоги щодо приведення належних сторони, відповідальній за точку комерційного обліку, яка є учасником роздрібного ринку електричної енергії, засобів комерційного обліку і схем їх підключення у відповідність до умов укладеного договору про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії та додатків до нього, вимог цих Правил, Кодексу комерційного обліку та нормативно-технічних документів.</p> <p>Згідно п. 2.5.2 Кодексу комерційного обліку електричної енергії, оператор мережі має право вимагати від ВТКО приведення стану комерційного обліку у відповідність до вимог цього Кодексу, у разі невідповідності стану комерційного обліку вимогам проєкту (проєктних рішень) або їх відсутності.</p> <p>Незважаючи на те, що вказаними нормативними документами передбачено наявність права в оператора системи розподілу (ОСР) видавати споживачу (власнику засобів обліку, ВТКО) обов'язкові до виконання вимоги щодо приведення вузла обліку електричної енергії в належний технічний стан, станом на сьогодні, жодним нормативним документом не передбачено дієвого механізму контролю з боку ОСР за виконанням таких вимог.</p> <p>Згідно чинних нормативних документів, єдиним механізмом впливу на споживача (ВТКО) виконувати обґрунтовані вимоги ОСР щодо приведення вузла обліку електричної енергії у відповідність до вимог нормативних документів є положення підпункту 4 п. 11.5.2 Кодексу, якими передбачено можливість припинення розподілу електричної енергії за ініціативою адміністратора комерційного обліку у випадку невиконання обґрунтованих вимог щодо приведення засобів розрахункового обліку до вимог щодо технічного стану, передбачених Кодексом комерційного обліку. Вважаємо, що такий механізм контролю за технічним станом вузлів обліку <b>не є дієвим</b> з таких причин:</p> <p>1. Адміністратор комерційного обліку (АКО) зможе ініціювати відключення споживача виключно за поданням зацікавленої сторони – ОСР, при цьому нормативними документами не врегульовано механізму обміну інформацією між ОСР та АКО (перелік інформації, терміни надання, терміни реагування з боку АКО, тощо);</p> <p>2. Працівники ОСР щомісячно систематично видають споживачам вимоги, відповідно збір і передачу до АКО інформації по невиконаних вимогах ОСР необхідно проводити систематично, в свою чергу АКО повинен в короткі терміни розглядати та приймати рішення про відключення споживачів за поданнями усіх ОСР;</p> <p>3. Адміністратор комерційного обліку (НЕК «Укренерго») не зацікавлений ініціювати відключення споживача за невиконання вимог ОСР, оскільки будь-які ризики пов'язані з неправильною роботою засобів обліку або невідповідністю нормативним документам технічного стану вузла обліку споживача ОСР для АКО відсутні;</p> <p>4. Як показав досвід, АКО для винесення рішення про відключення за невиконання вимог ОСР вимагає від ОСР, окрім самих вимог надавати інформацію про актуальну поштову та електронну адресу споживача та копії додаткових документів (заява-приєднання, паспорт точки розподілу електричної енергії, додаток №3 до договору споживача про надання послуг з</p>



Пропонована редакція НКРЕКП	Пропонована ПрАТ «Львівобленерго» редакція	Обґрунтування
мереж (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);	охорони електричних мереж (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);	<p>розподілу електричної енергії, акт технічної перевірки/контрольного огляду, програми модернізації комерційного обліку електричної енергії). В даному випадку необхідно зазначити, що підготовка та аналіз такої інформації вимагає значних витрат часу та ресурсів з боку ОСР та АКО.</p> <p>Існують випадки, коли затягування в часі виконання вимог ОСР щодо приведення обліку у відповідність до вимог нормативних документів буде наносити збитки ОСР, наприклад:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- необхідність відновлення працездатності вузлів обліку у зв'язку із пошкодженням засобів комерційного обліку (пошкодження електророзподільників, ТС, ТН, вторинних облікових кіл, перегорання запобіжників ТН, тощо). У випадках порушення комерційного обліку нарахування обсягів споживання електричної енергії здійснюється за середньодобовим споживанням електричної енергії, відповідно існує висока ймовірність, коли споживач зумисно не буде відновлювати працездатність вузла обліку згідно вимоги ОСР, наростивши при цьому власне споживання за площиною вимірювання у порівнянні з даними попереднього року;</li> <li>- наявність доступу до дооблікових кіл, в тому числі у зв'язку із пошкодженням або внесенням змін у конструкцію пристроїв, які закривають доступ до дооблікових кіл. В такому випадку існує можливість позаоблікового споживання електричної енергії без порушення пломб. Виявити та зафіксувати таке порушення працівникам ОСР буде неможливо, якщо доступ до вузла обліку для працівників ОСР є ускладнений (вузол обліку на території або у приміщенні споживача, та/або у випадках позаоблікового споживання електроенергії у неробочий час).</li> </ul> <p>Оператор системи розподілу (ОСР) в умовах нового ринку електричної енергії несе фінансову відповідальність за технологічні витрати електричної енергії у своїх електромережах. Відповідно, ОСР необхідно мати можливість контролю та впливу на технічний стан вузлів обліку електричної енергії, які перебувають у власності споживачів, та на підставі показів яких формуються дані комерційного обліку електричної енергії.</p> <p>Як показує досвід попередніх років, єдиним дієвим механізмом контролю та впливу на споживача з боку ОСР є можливість виконання відключення споживача (власника вузла обліку) у випадку невиконання обґрунтованих вимог ОСР щодо приведення вузла обліку електричної енергії у відповідність до вимог нормативно-технічних документів.</p> <p>Згідно статті 60 Закону України «Про ринок електричної енергії» відключення споживачів здійснюється виключно у порядку, визначеному цим Законом та правилами роздрібного ринку.</p> <p>З метою попередження нанесення збитків ОСР, забезпечення можливості виконання ОСР доведених показників технологічних витрат електроенергії (ТВЕ), попередження безоблікового споживання (розкрадання) електричної енергії, можливості здійснення контролю за дотриманням споживачами вимог нормативних документів щодо експлуатації розрахункових засобів обліку пропонуємо внести зміни до Правил, якими передбачити право ОСР припиняти електроживлення споживачу у разі невиконання обґрунтованої вимоги ОСР щодо приведення належного споживачу розрахункового вузла обліку електроенергії нормативно-технічних документів.</p>



**ДТЕК Одеські  
Електромережі**

Оператор системи  
розподілу

АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»  
вул. Миколи Боровського, 28-б  
м. Одеса, 65031, Україна  
тел.: (048) 705 22 59/56  
e-mail: kanc-ooo@dtek.com

08.11.2024 № 101/04/03-8035

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

АТ «ПУМБ», м.Київ, МФО: 334851  
код ЄДРПОУ 00131713  
IBAN UA 643348510000000002600584590

**Голові Національної комісії, що  
здійснює державне регулювання у  
сферах енергетики та комунальних  
послуг Власенку Ю.М.**

[lkovtun@nerc.gov.ua](mailto:lkovtun@nerc.gov.ua)  
[Maksymenko@nerc.gov.ua](mailto:Maksymenko@nerc.gov.ua)

**Шановний Юрію Миколайовичу!**

АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надає зауваження та пропозиції до проекту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії».

Додаток: зауваження та пропозиції АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» - 9 арк. в електронному вигляді.

З повагою

**Керівник департаменту з регуляторних питань**

**Т.Д. Недова**



Передавайте покази, дізнавайтесь про відключення, замовляйте послуги онлайн



Вайбер



Телеграм



Сайт



**для фізичних клієнтів: для юридичних клієнтів:**

+ 38 (048) 705 90 90  
+ 38 (068) 750 90 90  
+ 38 (095) 750 90 90  
+ 38 (073) 750 90 90

+ 38 (066) 750 90 90

№37938/1-24 від 11.11.2024

**Пропозиції**  
**до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»**  
**АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<b>Проект постанови «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»</b>		
2. Визнати такою, що втратила чинність, постанову Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року № 299 «Про затвердження Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії».	2. Визнати такою, що втратила чинність з <b>01 квітня 2025 року</b> , постанову Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року № 299 «Про затвердження Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії».	У зв'язку з пропозицією щодо набуття чинності змінами, що затверджуються цією постановою, з 1 квітня 2025 року (наступний пункт).
3. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	3. Ця постанова набирає чинності з <b>01 квітня 2025 року, але не раніше дня</b> , наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	Виконання вимог, передбачених проектом Змін потребує часу для реалізації та впровадження, перебудови бізнес процесів, внесення змін до штатних розкладів, переведення та набору персоналу.  Крім того, подання звітності за 2024 рік доцільно здійснити по діючих нормативно-правовим, оскільки перехід від одних підходів до інших у середині кварталу/місяця не некоректною.
<b>Проект Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії</b>		
скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника;	скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника, <b>що підтверджуються</b>	Відповідно до пункту 2.1 проекту Положення, викладеного у додатку 19, ЦРС здійснює розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді. Для всебічного та обґрунтованого розгляду скарги споживач має підтвердити факт порушення його інтересів

	<b>наданими до Центру розгляду скарг документами.</b>	наданням разом з скаргою обґрунтовуючих документів.
<p>8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, Центру розгляду скарг, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;</p> <p>...</p>	<p>8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:</p> <p><b>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, телефони кол-центру, а також адреси Центру розгляду скарг, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;</b></p> <p>...</p>	<p>Пропонуємо на сайті зазначати інформацію відповідно до функціоналу структурних підрозділів ОСР:</p> <p>ЦОК – адреса/телефон</p> <p>Кол-центр – телефони</p> <p>ЦРС – адреси поштова/електронна, оскільки відповідно до проекту положення, викладеного у додатку 19, ЦРС розглядає письмові скарги.</p>
<p>8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або Положенням про Центр розгляду скарг, <b>розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил.</b> Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує Центр розгляду скарг, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.</p>	<p>8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або Положенням про Центр розгляду скарг <b>(додаток 19 цих Правил).</b> Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує Центр розгляду скарг, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.</p>	<p>Редакційна правка.</p>
<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p>	<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p>	<p>Приведення у відповідність до додатку 19 - Центр розгляду скарг створюється в ОСР як окремий підрозділ.</p>

<p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, <b>а також може бути створений Центр розгляду скарг та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</b></p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p>	<p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p> <p><b>Також відповідно до вимог, установлених Регулятором, учасниками роздрібного ринку може бути створений Центр розгляду скарг та кол-центр.</b></p>	
<p>9.4.4. Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.</p>	<p>9.4.4. Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.</p>	<p>Виключити Центр розгляду скарг з переліку структурних підрозділів, через які надається інформація про перерви в електропостачанні. У відповідності до проекту положення Центр розгляду скарг розглядає тільки скарги та не виконує функцію прийому та реєстрації.</p>

Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, <b>Центр розгляду скарг</b> , кол-центр оператора системи).	Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, кол-центр оператора системи).	
Додаток 19 до Правил роздрібного ринку електричної енергії <b>ПОЛОЖЕННЯ про Центр розгляду скарг</b>		
повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша <b>вирішена</b> по суті;	повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша <b>не вирішена</b> по суті;	Технічна правка.
скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника;	скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника, <b>що підтверджуються наданими до Центру розгляду скарг документами.</b>	Відповідно до пункту 2.1 проекту Положення, викладеного у додатку 19, ЦРС здійснює розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді. Для всебічного та обґрунтованого розгляду скарги споживач має підтвердити факт порушення його інтересів наданням разом з скаргою обґрунтовуючих документів.
<p>1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує 100 000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ.</p> <p><b>Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, без урахування керівника Центру та його заступника (за наявності).</b></p> <p>У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачаль-ником менше 100 000 споживачів, функції Центру покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	<p>1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує 100 000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ.</p> <p><b>Виключити.</b></p> <p>У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачаль-ником менше 100 000 споживачів, функції Центру покладаються на окремий структурний</p>	Відповідно до пункту 1.1 це Положення визначає процедуру розгляду Центром скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів оператором систем розподілу та/або електропостачальником. Чисельність ЦРС має визначатися обсягом навантаження - кількістю скарг та інших звернень, що підлягають розгляду центром. Або до передбаченої розрахункової чисельності має бути передбачено відхилення.

	підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.	
1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити: ...	1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити: ...	
2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства, щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про: адреси (фактична, поштова, електронна) та <b>номери телефонів Центру</b> , за якими можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду; режим роботи Центру; процедуру розгляду Центром скарги; <b>стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол розгляду скарги за участі заявника, відповідь);</b> посилання на чинну редакцію цього Положення; дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;	2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства, щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про: адреси (фактична, поштова, електронна), за якими можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду;  режим роботи Центру; процедуру розгляду Центром скарги;  <b>Виключити.</b>  посилання на чинну редакцію цього Положення; дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;	Відповідно до пункту 2.1 проекту Положення, викладеного у додатку 19, ЦРС здійснює розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді.  Зазначена інформація міститиме персональні дані, пропонуємо виключити.
3) можливість направлення <b>електронного звернення</b> на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;	3) можливість направлення <b>скарги</b> на визначену офіційному вебсайті електронну адресу ОСР;	Впровадження можливості подання скарги через ОК потребує додаткового фінансового навантаження і часу (розробка відповідного програмного продукту та додаткових тарифних джерел фінансування). Щодо електронної форми, скарга має містити обґрунтовуючі матеріали, які доєднати до форми на сайті буде неможливо.

<p>1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює <b>на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет</b> до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» за формою згідно з додатками 1 та 2 до цього Положення відповідно.</p>	<p>1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює <b>на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг»</b> на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» за формою згідно з додатками 1 та 2 до цього Положення відповідно.</p>	<p>Технічна правка, пропонуємо розміщувати інформацію про роботу центру на сторінці, що стосується його роботи.</p>
<p>2.1. Основними завданнями Центру є:</p> <p>1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, <b>у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача», які зареєстровані в порядку, визначеному постановою Кабінету Міністрів України та ПРРЕЕ.</b></p> <p>2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України, щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;</p> <p>3) проведення комунікаційної роботи із заявниками, направленої на роз'яснення прав і можливостей заявників з метою зменшення кількості скарг і підвищення рівня задоволення інтересів заявників.</p>	<p>2.1. Основними завданнями Центру є:</p> <p>1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника.</p> <p>2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України, щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;</p> <p>3) проведення комунікаційної роботи із заявниками, направленої на роз'яснення прав і можливостей заявників з метою зменшення кількості скарг і підвищення рівня задоволення інтересів заявників.</p>	<p>Впровадження можливості подання скарги через ОК потребує додаткового фінансового навантаження і часу (розробка відповідного програмного продукту та додаткових тарифних джерел фінансування).</p> <p>Щодо електронної форми, скарга має містити обґрунтовуючі матеріали, які доєднати до форми на сайті буде неможливо.</p>
<p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;</p> <p>2) за необхідності, залучає до розгляду скарг заявника <b>(за згодою)</b>, структурні підрозділи оператора систем розподілу/електропостачальника, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб (за необхідності);</p>	<p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;</p> <p>2) за необхідності, залучає до розгляду скарг заявника, структурні підрозділи оператора систем розподілу/електропостачальника, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб (за необхідності);</p>	<p>У підпункті 2 пункту 2.2 пропонуємо слова «за згодою» виключити, оскільки, якщо заявник подав скаргу, то він має взаємодіяти з ЦРС для обґрунтування своєї позиції.</p>



<p>3) готує проєкт письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством. <b>У разі визнання скарги необґрунтованою готує роз'яснення про порядок оскарження прийнятого рішення за результатом розгляду скарги;</b></p> <p>4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;</p> <p>5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;</p> <p>8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.</p>	<p>3) готує проєкт письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством.</p> <p>4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;</p> <p>5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;</p> <p>8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.</p>	<p>Не зрозуміла вимога.</p> <p>ЦРС може інформувати споживача через офіційних веб сайт про можливість оскарження, але надання такої інформації до кожної скарги ставить під сумнів позицію ОСР та спонукає споживача скаржитись надалі навіть, якщо він не правий.</p>
<p>3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:</p> <p>1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;</p> <p>2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;</p> <p>3) <b>звернення</b> не підписане заявником та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);</p>	<p>3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:</p> <p>1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;</p> <p>2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;</p> <p>3) <b>скарга</b> не підписане заявником та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);</p>	<p>1. Технічна правка – у підпунктах 3) та 5) слово «звернення» замінити на слово «скарга».</p>

<p>4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;</p> <p><b>Відсутній.</b></p> <p>5) <b>звернення</b> 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;</p> <p>б) розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.</p> <p>Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово.</p>	<p>4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;</p> <p><b>4<sup>1</sup>) до скарги не надано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;</b></p> <p>5) <b>скарга</b> 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;</p> <p>б) розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.</p> <p>Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово.</p>	<p>2. Для всебічного та обґрунтованого розгляду скарги заявник має підтвердити факт порушення його інтересів, а не просто подати скаргу.</p>
<p><b>Відсутній.</b></p>	<p><b>3.5.1. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів ОСР/електропостачальника для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.</b></p>	<p>Профільні спеціалісти зможуть надати заявнику більш обґрунтовану позицію.</p>
<p>3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дату проведення робочої зустрічі;</li> <li>2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);</li> <li>3) учасників робочої групи;</li> <li>4) суть скарги;</li> </ol>	<p>3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дату проведення робочої зустрічі;</li> <li>2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);</li> <li>3) учасників робочої зустрічі;</li> </ol>	<p>Технічна правка.</p>

<p>5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;</p> <p>6) прийняте рішення на робочій зустрічі;</p> <p>7) порядок оскарження прийнятого рішення.</p> <p>Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.</p>	<p>4) суть скарги;</p> <p>5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;</p> <p>6) прийняте рішення на робочій зустрічі;</p> <p>7) порядок оскарження прийнятого рішення.</p> <p>Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.</p>	
<p><b>3.13. Листи-відповіді, рішення за результатами розгляду скарг з типових питань оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.</b></p>	<p><b>3.13. На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами розгляду скарг ЦРС готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту оператора системи розподілу/електропостачальника.</b></p>	<p>Всі запити споживачів мають свою специфіку і можуть не підходити під врегулювання ситуації інших заявників. Тому із найбільш поширених питань пропонуємо формувати розділ найпоширеніші питання-відповіді.</p>
<p><b>3.14. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр у відповіді заявнику роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.</b></p>	<p><b>Виключити.</b></p>	<p>ЦРС може інформувати споживача через офіційних веб сайт про можливість оскарження, але надання такої інформації до кожної скарги ставить під сумнів позицію ОСР та спонукає споживача скажитись надалі навіть, якщо він не правий.</p>



ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ЗАПОРІЖЖЯОБЛЕНЕРГО»  
(ПАТ «Запоріжжяобленерго»)

**Інформаційно-консультаційний центр (ІКЦ)**

вул. Поштова, 73, м. Запоріжжя, індекс 69002

E-mail: [ikc@zoe.com.ua](mailto:ikc@zoe.com.ua) Web: <http://www.zoe.com.ua> Код ЄДРПОУ 00130926

08.11.2024 № Вих 35-35/3093

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Національна комісія, що здійснює  
державне регулювання у сферах  
енергетики та комунальних послуг

вул. Сім'ї Бродських, б. 19,  
м. Київ, 03057

[box@nerc.gov.ua](mailto:box@nerc.gov.ua)

Щодо надання  
зауважень та  
пропозицій

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг оприлюднено на офіційному вебсайті НКРЕКП в мережі Інтернет проєкт постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії».

Ознайомившись з проєктом постанови, ПАТ «Запоріжжяобленерго» надає зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта за формою згідно з додатком 1 до Порядку проведення відкритого обговорення проєктів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 30 червня 2017 року № 866.

*Додаток:*

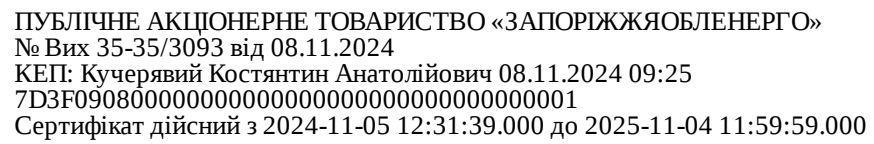
Зауваження та пропозиції до проєкту постанови НКРЕКП

З повагою

Начальник центру

Костянтин КУЧЕРЯВИЙ

Виконавець  
Інна ГЛАДКОВА  
телефон +38 061 228 51 00 ( 89-94 )



**Зауваження та пропозиції Інформаційно-консультаційного центру  
до проєкту постанови НКРЕКП  
«Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»**

**ПАТ «Запоріжжяобленерго»**

<i>Редакція проєкту рішення НКРЕКП</i>	<i>Зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП</i>	<i>Обґрунтування</i>
<b>Правила роздрібного ринку електричної енергії</b>		
<b>I. Загальні положення</b>		
<b>1.1. Визначення основних термінів та понять</b>		
<p>.....</p> <p>скарга – звернення <b>споживача</b> з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника;</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>скарга – звернення <b>заявника</b> з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника</p> <p>.....</p>	<p>До ОСР звертаються не тільки споживачі електричної енергії, а і особи, які мають наміри стати споживачами електричної енергії.</p>
<b>VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил</b>		
<b>8.3. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів</b>		
<p>8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, <b>Центру розгляду скарг</b>, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;</p> <p>2) інструкцію про порядок подання</p>	<p>8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, <b>Центру підтримки прав споживачів електричної енергії</b>, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;</p>	<p>Всі учасники роздрібного ринку повинні бути націлені на зменшення та виключення самої проблематики, яка би приводила до скарг, тому слово «скарга» у назві буде спонукати споживачів звертатися до ОСР саме зі скаргами в незалежності від суті питання. Центр створюється для поновлення можливо порушених прав заявників, тому вважаємо запропоновану іншу назву, а саме: <b>«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії»</b>. Що на нашу думку є більш доцільною.</p>

<p>звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;</p> <p>3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;</p> <p>4) процедуру розгляду звернень/ скарг/ претензій споживачів;</p> <p>5) форму подання звернення/скарги/претензії.</p>	<p>2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;</p> <p>3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;</p> <p>4) процедуру розгляду звернень/ скарг/ претензій споживачів;</p> <p>5) форму подання звернення/скарги/претензії</p>	
<p>8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або <b>Положенням про Центр розгляду скарг, розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил.</b> Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує <b>Центр розгляду скарг</b>, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.</p>	<p>8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або <b>Положенням про Центр підтримки прав споживачів електричної енергії, розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил.</b> Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує <b>Центр підтримки прав споживачів електричної енергії</b>, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.</p>	<p><i>Обґрунтування до пункту 8.3.6 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2.</i></p>
<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію,</p>	<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію,</p>	<p><i>Обґрунтування до пункту 8.3.17 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2.</i></p>

<p>передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений <b>Центр розгляду скарг</b> та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p>	<p>передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений <b>Центр підтримки прав споживачів електричної енергії</b> та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p>	
<p align="center"><b>IX. Вимоги до інформаційного обміну на роздрібному ринку</b></p> <p align="center"><b>9.2. Інформація електропостачальника в загальнодоступних (публічних) місцях</b></p>		
<p>9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:</p> <p>порядку роботи <b>Центру розгляду скарг</b>;</p> <p>переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;</p> <p>контактних даних <b>Центрів розгляду скарг</b> та кол-центрів учасників роздрібного ринку.</p>	<p>9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:</p> <p>порядку роботи <b>Центру підтримки прав споживачів електричної енергії</b>;</p> <p>переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;</p> <p>контактних даних <b>Центрів підтримки прав</b></p>	<p><i>Обґрунтування до пункту 9.2.1 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2.</i></p>

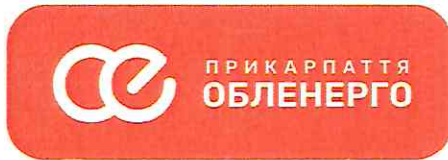


	споживачів електричної енергії та кол- центрів учасників роздрібного ринку.	
<b>9.4. Інформація оператора системи в загальнодоступних (публічних) місцях</b>		
9.4.1. Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо: .....  порядку роботи <b>Центру розгляду скарг</b> ;  .....	9.4.1. Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо: .....  порядку роботи <b>Центру підтримки прав споживачів електричної енергії</b> ;  .....	<i>Обґрунтування до пункту 9.4.1 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2.</i>
9.4.4. Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.  Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається	9.4.4. Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.  Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається	<i>Обґрунтування до пункту 9.4.4 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2.</i>

оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, <b>Центр розгляду скарг</b> , кол-центр оператора системи).	оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, <b>Центр підтримки прав споживачів електричної енергії</b> , кол-центр оператора системи).	
<p style="text-align: right;">Додаток 12 до Правил роздрібного ринку електричної енергії</p> <p style="text-align: center;"><b>ТИПОВИЙ ДОГОВІР</b> <b>про постачання та розподіл електричної енергії на території колективного побутового споживача</b></p>		
<p><b>10. Порядок розв'язання спорів</b></p> <p>10.1. <b>Спори та розбіжності, що можуть виникнути під час виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Центр розгляду скарг відповідно до додатку 19 ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦРС).</b></p> <p><b>Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положення про ЦРС.</b></p>	<p><b>10. Порядок розв'язання спорів</b></p> <p>10.1. <b>Спори та розбіжності, що можуть виникнути під час виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру підтримки прав споживачів електричної енергії, що створюється Постачальником та ОСР згідно з Положенням про Центр підтримки прав споживачів електричної енергії відповідно до додатку 19 ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦППС).</b></p> <p><b>Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положення про ЦППС.</b></p>	<p><i>Обґрунтування до пункту 10.1 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2. Також, вважаємо доцільним змінити назву положення, а саме: «<b>Положенням про Центр підтримки прав споживачів електричної енергії</b>».</i></p>
<p>10.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із <b>рішенням ЦРС</b> чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та <b>Положенням про ЦРС</b> строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його</p>	<p>10.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із <b>рішенням ЦППС</b> чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та <b>Положенням про ЦППС</b> строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його</p>	<p><i>Обґрунтування до пункту 10.2 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2. Також, вважаємо доцільним змінити назву положення, а саме: «<b>Положенням про Центр підтримки прав споживачів електричної енергії</b>».</i></p>

територіального органу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України.	територіального органу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України.	
<p align="center"><b>Додаток 19</b> <b>до Правил роздрібного ринку електричної енергії</b></p>		
<b>ПОЛОЖЕННЯ</b> <b>про Центр розгляду скарг</b>	<b>ПОЛОЖЕННЯ</b> <b>Про Центр підтримки прав споживачів електричної енергії</b>	<i>Слово «скарга» у назві буде спонукати споживачів звертатися до ОСР саме зі скаргами в незалежності від суті питання. Центр створюється для поновлення порушених прав заявників, тому вважаємо запропоновану назву «Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» більш доцільною.</i>
<b>1. Загальні положення</b>		
<b>1.2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:</b>		
..... скарга – звернення <b>споживача</b> з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника .....	.... скарга – звернення <b>заявника</b> з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника .....	<i>До ОСР звертаються не тільки споживачі електричної енергії, а і особи, які мають наміри стати споживачами електричної енергії.</i>
<b>2. Завдання та функції Центру</b>		
<b>2.1. Основними завданнями Центру є:</b>		
.... Відсутній	..... 2) <b>розгляд скарг заявників, надісланих до оператора системи розподілу/</b>	<i>До ОСР надходять скарги для розгляду від НКРЕКП, Держенергонагляду, а також</i>

.....	електропостачальника для розгляду від НКРЕКП, Державної інспекції енергетичного нагляду України (далі – Держенергонагляд), інших державних органів, урядової «гарячої лінії» тощо;	чисельні запити від інших державних органів, у тому числі урядової «гарячої лінії», які потребують детального розгляду.
<b>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</b>		
Відсутній	9) співпрацює з місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями, представниками засобів масової інформації тощо.	У зв'язку з чисельними запитами від державних органів, у тому числі урядової «гарячої лінії», на нашу думку є необхідність у співпраці з місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями, представниками засобів масової інформації.
<b>3. Процедура розгляду скарг</b>		
3.13. <del>Листи-відповіді</del> , рішення за результатами розгляду скарг <del>з типових питань</del> оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.	3.13. Прийняті рішення за результатами розгляду скарги, <b>у разі проведення робочої зустрічі</b> , підлягають оприлюдненню на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.	Вважаємо доцільним оприлюднювати саме рішення засідання робочої зустрічі, у зв'язку з тим, що кожна скарга є індивідуальною та не може розглядатися як типова. Відповіді на більшість типових питань наявні на офіційному вебсайті.



тел.: (0342) 52 05 27  
факс: (0342) 53 39 38, (0342) 59 44 51  
кол-центр: 0800 50 40 20  
kanc@oe.if.ua  
oe.if.ua

Приватне акціонерне товариство «Прикарпаттяобленерго»  
Україна, 76014, м. Івано-Франківськ, вул. Індустріальна, 34

IBAN №UA023365030000026001300018152  
в ТББВ 10008/0143 м. Івано-Франківська  
Філії Івано-Франківське обласне  
управління АТ "Ощадбанк",  
Код 00131564

№ 50011260/18 Дата 06.11.2024  
На № \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Голові Національної комісії,  
що здійснює державне регулювання  
у сферах енергетики та комунальних послуг  
Юрію ВЛАСЕНКУ

Про надання пропозицій

Шановний Юрію Миколайовичу,

На виконання проекту постанови, що має ознаки регуляторного акта, – Зміни до Правил роздрібного ринку електричної енергії, надаємо зауваження та пропозиції АТ "Прикарпаттяобленерго".

Додаток:

Зауваження та пропозиції до проекту постанови рішення НКРЕКП (на 3 арк.).

З повагою

Заступник Голови Правління

Василь КОСТЮК



## ЗАУВАЖЕННЯ

**та пропозиції до проекту постанови рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта,  
– Зміни до Правил роздрібного ринку електричної енергії**

## ЗАУВАЖЕННЯ

**та пропозиції до Положення про Центр захисту споживачів електричної енергії**

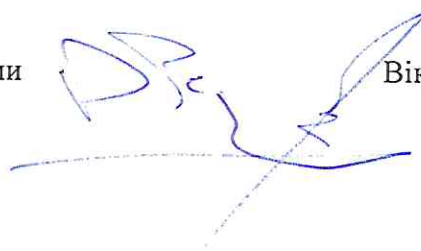
Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП АТ «Прикарпаттяобленерго»	Обґрунтування
<p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:</p> <p>1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації: на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника; на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет; в особистому кабінеті споживача та особистому кабінеті замовника; на своєму офіційному вебсайті або на зворотному боці платіжного документу, який направляється заявнику;</p>	<p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:</p> <p>1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації: на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника; на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет; в особистому кабінеті споживача та особистому кабінеті замовника; на своєму офіційному вебсайті або на зворотному боці платіжного документу, який направляється споживачу;</p>	<p>По контексту вжито некоректне слово.</p>
<p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:</p> <p>.....</p> <p>3) можливість направлення електронного звернення на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;</p>	<p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:</p> <p>.....</p> <p>3) можливість направлення електронної скарги на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;</p>	<p>По контексту вжито некоректну фразу.</p>

<p>2.1. Основними завданнями Центру є:</p> <p>1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача», які зареєстровані в порядку, визначеному постановою Кабінету Міністрів України та ПРРЕЕ.</p> <p>2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України, щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;</p>	<p>2.1. Основними завданнями Центру є:</p> <p>1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача», які зареєстровані в порядку, визначеному постановою Кабінету Міністрів України та ПРРЕЕ.</p> <p>2) розгляд запитів НКРЕКП та/або Державної інспекції енергетичного нагляду України, щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;</p>	<p>Відповідно до п. 5.8. «Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів» якщо за результатами розгляду скарги та наданих до неї рішень суб'єкта господарювання та документів з'ясовується, що така скарга є обгрунтованою та містить ознаки порушення суб'єктом господарювання законодавства та/або ліцензійних умов, НКРЕКП направляє суб'єкту господарювання вимогу про усунення такого порушення, про що письмово повідомляє заявника.</p> <p>Відповідно до додатку 1 Положення про Центр розгляду скарг у «Звіті щодо розгляду скарг Центром оператора системи розподілу»</p>
---	---	--



		зазначаються звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом
3.4. Скарга заявника розглядається та вирішується у строк не більше ніж 30 днів з дня її надходження, а скарга, яка не потребує додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня її надходження.	3.4. Скарга розглядається та вирішується у строк не більше ніж 30 днів з дня її надходження, а скарга, яка не потребує додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня її надходження.	Вилучити зайве слово. Скарга заявника по тексту звучить не коректно, бо є скарга, автором скарги є скаржник, а не заявник, бо заявник пише заяву.
3.13. Листи-відповіді, рішення за результатами розгляду скарг з типових питань оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальник а, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.	Видалити підпункт.	Незрозуміло яким чином відповідь на чиюсь скаргу допоможе іншому споживачу прийняти рішення не подавати свою скаргу.

Начальник департаменту по роботі з клієнтами



Віктор РЕДЧЕНКО

**ДЕПАРТАМЕНТ  
ІЗ РЕГУЛЮВАННЯ ВІДНОСИН У  
СФЕРІ ЕНЕРГЕТИКИ  
НКРЕКП**

03057, м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 19  
тел./факс: +38 044 204 70 43

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_

Щодо надання пропозицій до проекту рішення

Департаментом із регулювання відносин у сфері енергетики (далі – Департамент) було опрацьовано проєкт рішення, що має ознаки регуляторного акта, – постанову НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», та надає свої пропозиції у формі порівняльної таблиці (додається).

Додаток: на 3 арк. в 1 прим.

**Директор Департаменту**

**Андрій ОГНЬОВ**

## ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ

**чинної редакції постанови НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 "Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії" та запропонованих змін**

№	Діюча редакція	Пропозиції НКРЕКП
	<b>Правила роздрібного ринку електричної енергії</b>	
	<b>VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил</b>	
8.3.17	<p>Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений інформаційно-консультаційний центр та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p>	<p>Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений <del>інформаційно-консультаційний центр</del> та кол-центр, який функціонує відповідно до вимог, установлених Регулятором.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p>
	<b>IX. Вимоги до інформаційного обміну на роздрібному ринку</b>	
9.4.4	<p>Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.</p>	<p>Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.</p>



	Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, інформаційно-консультаційний центр, кол-центр оператора системи).	Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, <del>інформаційно-консультаційний центр</del> , кол-центр оператора системи).
	<b>Додаток 19 до Правил роздрібного ринку електричної енергії</b>	
1.2	<p>1.2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні: заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, які надаються оператором системи розподілу, який звернувся до оператора системи розподілу/електропостачальника зі скаргою особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;</p> <p>повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті;</p> <p>скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника;</p> <p>Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.</p>	<p>1.2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні: заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, які надаються оператором системи розподілу, який звернувся до оператора системи розподілу/електропостачальника зі скаргою особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;</p> <p>повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті;</p> <p>скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу <b>та/або</b> електропостачальника;</p> <p>Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.</p>
1.6	<p>Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:</p> <p>1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації: на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника; на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет; в особистому кабінеті споживача та особистому кабінеті замовника; на</p>	<p>Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:</p> <p>1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації: на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника; на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет; в особистому кабінеті споживача, <del>та</del> особистому кабінеті <b>замовника</b></p>

	<p>своєму офіційному вебсайті або на зворотному боці платіжного документу, який направляється заявнику;</p> <p>3) можливість направлення електронного звернення на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;</p>	<p><b>послуги з приєднання та особистому кабінеті замовника послуг комерційного обліку (особистий кабінет)</b> на своєму офіційному вебсайті або на зворотному боці платіжного документу, який направляється заявнику;</p> <p>3) можливість направлення електронного звернення на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;</p>
--	--	---



ЕНЕРА СУМИ  
енергетична компанія

ТОВ "ЕНЕРА СУМИ" 40004, м. Суми, вул. Ремісничка, 35  
Тел/факс: (0542) 660-979  
E-mail: [info@sm.enera.ua](mailto:info@sm.enera.ua)  
[sm.enera.ua](http://sm.enera.ua)



Голові  
Національної комісії, що здійснює  
державне регулювання у сферах  
енергетики та комунальних послуг  
Юрію ВЛАСЕНКУ

вул. Сім'ї Бродських, 19, м. Київ, 03057

Щодо надання пропозицій  
до проєкту постанови НКРЕКП  
"Про затвердження Змін до ПРРЕЕ"

Шановний Юрію Миколайовичу!

Товариство з обмеженою відповідальністю "ЕНЕРА СУМИ" (далі - ТОВ "ЕНЕРА СУМИ") висловлює Вам щиру повагу та опрацювавши проєкт постанови "Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії", надає свої пропозиції, просить розглянути їх та врахувати в подальшій роботі.

Заздалегідь вдячні.

Додаток: Зауваження та пропозиції ТОВ "ЕНЕРА СУМИ" до проєкту постанови "Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії" на 2 арк. в 1 прим.

З повагою

Ірина ЛОШАК  
Директор

Виконавець:  
ІКЦ, Ірина Журба,  
(0542) 660-979 (623)

**Зауваження та пропозиції ТОВ "ЕНЕРА СУМИ" до проекту постанови НКРЕКП  
"Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії"**

Додаток

Редакція проекту рішення НКРЕКП		Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП		Обґрунтування
2. У пункті 4.15 розділу IV слова "в інформаційно-консультативному центрі" замінити словами "в центрі обслуговування споживачів"		2. У пункті 4.15 розділу IV слова "в інформаційно-консультативному центрі" замінити словами "в центрі розгляду скарг"		Редакційне уточнення.
Додаток 2 до Положення про Центр розгляду скарг Звіт щодо розгляду скарг Центром електропостачальника		Додаток 2 до Положення про Центр розгляду скарг Звіт щодо розгляду скарг Центром електропостачальника		
за ____ квартал ____ року		за ____ квартал ____ року		
№ з/п	Питання, з якими звертались заявники до електропостачальника, щодо	№ з/п	Питання, з якими звертались заявники до електропостачальника, щодо	
1	2	1	2	
	...		...	
14	Підключення споживача після відключення на	14	Підключення споживача після відключення на	



	певний строк за його заявою		певний строк за його заявою
15	Відключення за несплату рахунків	15	<b>Відключення за несплату рахунків</b>
16	Відключення/відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника	16	Відключення/відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника
17	Неправильно виставленого рахунку	17	<b>Неправильно виставленого рахунку</b>
18	Незрозумілого рахунку	18	<b>Незрозумілого рахунку</b>
19	Зміни тарифу	19	Зміни тарифу
20	Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу)	20	Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу)
21	Відшкодування/компенсації	21	<b>Відшкодування/компенсації</b>
22	Відшкодування завданих збитків	22	<b>Відшкодування завданих збитків</b>
23	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	23	<b>Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг</b>
24	Надання інформації	24	Надання інформації
25	Інші	25	Інші
Усього		Усього	

Пропонуємо виключити дублюючі пункти: 15, 17, 18, 21, 22, 23.

Директор ТОВ "ЕНЕРА СУМИ"



Ірина ЛОШАК



**Зауваження та пропозиції ТОВ "ЕНЕРА СУМИ" до проєкту постанови НКРЕКП  
"Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії"**

Додаток

Редакція проєкту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП	Обґрунтування																
2. У пункті 4.15 розділу IV слова "в інформаційно-консультаційному центрі" замінити словами "в центрі обслуговування споживачів"	2. У пункті 4.15 розділу IV слова "в інформаційно-консультаційному центрі" замінити словами "в центрі розгляду скарг"	Редакційне уточнення.																
Додаток 2 до Положення про Центр розгляду скарг  Звіт щодо розгляду скарг Центром електропостачальника	Додаток 2 до Положення про Центр розгляду скарг  Звіт щодо розгляду скарг Центром електропостачальника																	
за ____ квартал ____ року	за ____ квартал ____ року																	
<table><tr><td>№ з/п</td><td>Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td></td><td>...</td></tr><tr><td>14</td><td>Підключення споживача після відключення на</td></tr></table>	№ з/п	Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо	1	2		...	14	Підключення споживача після відключення на	<table><tr><td>№ з/п</td><td>Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td></td><td>...</td></tr><tr><td>14</td><td>Підключення споживача після відключення на</td></tr></table>	№ з/п	Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо	1	2		...	14	Підключення споживача після відключення на	
№ з/п	Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо																	
1	2																	
	...																	
14	Підключення споживача після відключення на																	
№ з/п	Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо																	
1	2																	
	...																	
14	Підключення споживача після відключення на																	

	певний строк за його заявою		певний строк за його заявою	Пропонуємо виключити дублюючі пункти: 15, 17, 18, 21, 22, 23.
15	Відключення за несплату рахунків	<del>15</del>	<del>Відключення за несплату рахунків</del>	
16	Відключення/відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника	16	Відключення/відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника	
17	Неправильно виставленого рахунку	<del>17</del>	<del>Неправильно виставленого рахунку</del>	
18	Незрозумілого рахунку	<del>18</del>	<del>Незрозумілого рахунку</del>	
19	Зміни тарифу	19	Зміни тарифу	
20	Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу)	20	Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу)	
21	Відшкодування/компенсації	<del>21</del>	<del>Відшкодування/компенсації</del>	
22	Відшкодування завданих збитків	<del>22</del>	<del>Відшкодування завданих збитків</del>	
23	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів комерційної якості послуг	<del>23</del>	<del>Компенсації за недотримання гарантованих стандартів комерційної якості послуг</del>	
24	Надання інформації	24	Надання інформації	
25	Інші	25	Інші	
Усього		Усього		

Директор ТОВ "ЕНЕРА СУМИ"

Ірина ЛОШАК



**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ  
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«РІВНЕНСЬКА ОБЛАСНА  
ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ»**

вул. Князя Володимира, 71-Б,  
м. Рівне Рівненська обл. 33013  
тел. : (+380 362) 694-469  
факс: (+380 362) 694-466  
E-mail: Info@energozbut.rv.ua

Р/рахунок UA873333680000026003300049867 Філія-РОУ АТ «Ощадбанк» код ЄДРПОУ 42101003

08.11.2024. № 11/3348

**Національній комісії, що здійснює  
державне регулювання у сферах  
енергетики  
та комунальних послуг**  
вул. Сім'ї Бродських, 19,  
м. Київ, 03057

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «РІВНЕНСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ» (далі – ТОВ «РОЕК», Товариство) надає свої пропозиції та зауваження до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії».

Користуючись нагодою, керівництво ТОВ «РОЕК» висловлює Вам свою повагу та щирі сподівання на взаєморозуміння та співпрацю з органами влади на засадах законності та взаємоповаги.

*Додаток: Пропозиції ТОВ «РОЕК» до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії».*

**З повагою,  
Директор**

**Сергій БЕЗСМЕРТНИЙ**

**Пропозиції до Проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»**

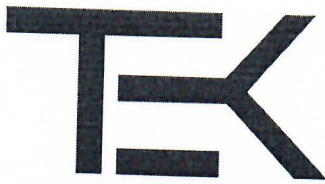
Редакція проекту	Зауваження та пропозиції ТОВ «РОЕК» до проекту	Обґрунтування
<p align="center"><b>ПОЛОЖЕННЯ про Центр розгляду скарг</b></p>		
<p>1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує 100 000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ.</p> <p>Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, без урахування керівника Центру та його заступника (за наявності).</p> <p>У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачальником менше 100 000 споживачів, функції Центру покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	<p>1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує <del>100 000</del> <b>50 000</b> споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ.</p> <p>Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, без урахування керівника Центру та його заступника (за наявності).</p> <p>У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачальником менше <del>100 000</del> <b>50 000</b> споживачів, функції Центру покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	<p>Потребує узгодження з пунктом 8.3.17. ПРРЕЕ. (або внести відповідні зміни в пункт 8.3.17 ПРРЕЕ).</p>
<p>3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:</p> <p>б) розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.</p> <p>Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово.</p>	<p>3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:</p> <p><del>б) розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.</del></p> <p><b>У разі отримання оператором системи/електропостачальником скарги споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таку скаргу за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції у відповідності до ПРРЕЕ.</b></p>	<p>Варто визначити чи потрібно перенаправляти саме <u>скаргу</u> за належністю до відповідного учасника ринку у разі, якщо питання не належить до компетенцій ОСР/ПУП, якщо так, то варто доповнити пунктом, що пропонується.</p> <p>Необхідно узгодити з пунктом 8.3.12 ПРРЕЕ.</p>

		Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово.			
Додаток 2 до Положення про Центр розгляду скарг					
Звіт щодо розгляду скарг Центром електропостачальника					
Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо		Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо			
1	Договору про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу	1	Договору про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу		
1.1	Укладення договору	1.1	Укладення договору		
1.2	Зміни договору	1.2	Зміни договору		
1.3	Неповної інформації в договорі	1.3	Неповної інформації в договорі		
1.4	Розірвання договору	1.4	Розірвання договору		
1.5	Комерційних умов оплати	1.5	Комерційних умов оплати		
1.6	Строків підписання договору після подання заяви	1.6	Строків підписання договору після подання заяви		
1.7	Інші	1.7	Інші		
2	Відключення за несплату рахунків	2	Відключення за несплату рахунків		
3	Виставлення рахунків	3	Виставлення рахунків		
3.1	Неправильно виставленого рахунку	3.1	Неправильно виставленого рахунку		
3.2	Незрозумілого рахунку	3.2	Незрозумілого рахунку		



3.3	Заборгованості за рахунком	3.3	Заборгованості за рахунком	10 питання ОСР
3.4	Інші	3.4	Інші	
4	Ціни (тарифу)	4	Ціни (тарифу)	
4.1	Зміни ціни	4.1	Зміни ціни	
4.2	Неправильної ціни	4.2	Неправильної ціни	
4.3	Прозорості ціни (незрозумілості або складності визначення ціни)	4.3	Прозорості ціни (незрозумілості або складності визначення ціни)	
4.4	Інші	4.4	Інші	
5	Зміни постачальника	5	Зміни постачальника	
6	Відшкодування/компенсації	6	Відшкодування/компенсації	
6.1	Відшкодування завданих збитків	6.1	Відшкодування завданих збитків	
6.2	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	6.2	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	
7	Неконкурентної поведінки	7	Неконкурентної поведінки	
8	Пільг, субсидій	8	Пільг, субсидій	
9	Скарг на працівників електропостачальника	9	Скарг на працівників електропостачальника	
10	Ненадання визначених ОСР додаткових послуг	10	<del>Ненадання визначених ОСР додаткових послуг</del>	13 бажано отримати роз'яснення, або приклади таких випадків в діяльності ПУП
11	Ненадання інформації	11	Ненадання інформації	
12	Звернень, які не стосуються питань електропостачання	12	Звернень, які не стосуються питань електропостачання	
13	Початку постачання після зміни власника приміщення	13	Початку постачання після зміни власника приміщення	
14	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	14	<del>Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою</del>	14 питання ОСР

15	Відключення за несплату рахунків		15	Відключення за несплату рахунків		
16	Відключення/відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника		16	Відключення/відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника		17 є пункт 3.1
17	Неправильно виставленого рахунку		17	<del>Неправильно виставленого рахунку</del>		18 є пункт 3.2 19 є пункт 4.1
18	Незрозумілого рахунку		18	<del>Незрозумілого рахунку</del>		20 є пункт 4.3
19	Зміни тарифу		19	<del>Зміни тарифу</del>		21 є пункт 6
20	Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу)		20	<del>Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу)</del>		22 є пункт 6.1
21	Відшкодування/компенсації		21	<del>Відшкодування/компенсації</del>		23 є пункт 6.2
22	Відшкодування завданих збитків		22	<del>Відшкодування завданих збитків</del>		
23	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів комерційної якості послуг		23	<del>Компенсації за недотримання гарантованих стандартів комерційної якості послуг</del>		24 є пункт 11
24	Надання інформації		24	<del>Надання інформації</del>		
25	Інші		25	<del>Інші</del>		



Товариство з обмеженою відповідальністю  
«ТОРГОВА ЕЛЕКТРИЧНА КОМПАНІЯ»  
(ТОВ «ТЕК»)

вул. Предславинська, 11, м. Київ, 03150,  
тел. 0 (800) 337 777, (044) 333 77 77,  
e-mail: office@tek.energy,  
web: www.tek.energy

Код ЄДРПОУ 36530971

Бізнес, створений  
для клієнта

«08» листопада 2024 року  
№ ЮР/6147

Національна комісія, що здійснює  
державне регулювання в сферах  
енергетики та комунальних послуг  
03057, м. Київ вул. Сімі Бродських, 19

**Щодо надання пропозицій до проекту  
постанови НКРЕКП «Про затвердження  
Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»**

Користуючись нагодою, висловлюємо Вам свою повагу та звертаємось до Вас з приводу наступного.

На сайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг 24.10.2024 опубліковано повідомлення про оприлюднення проекту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії».

Проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» розроблено з метою удосконалення та усунення прогалин в діючій процедурі розгляду скарг споживачів, замовників послуг, які надаються оператором системи розподілу/електропостачальником, або осіб, які мають намір стати споживачами, щодо порушення їхніх прав та інтересів операторами систем розподілу/електропостачальниками, забезпечення можливості розгляду скарг за допомогою застосування технічних засобів із залученням заявника/його уповноваженого представника, відкритості результатів розгляду скарг шляхом оприлюднення результатів розгляду на офіційному веб-сайті ліцензіата, з дотриманням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.

Згідно даного повідомлення фізичні та юридичні особи, їх об'єднання мають можливість до 09.11.2024 подати свої зауваження та пропозиції до проекту у письмовому та електронному вигляді.

ТОВ «ТЕК» ознайомилось з даним проектом постанови, надає свої пропозиції, просить розглянути їх та врахувати в подальшій роботі.

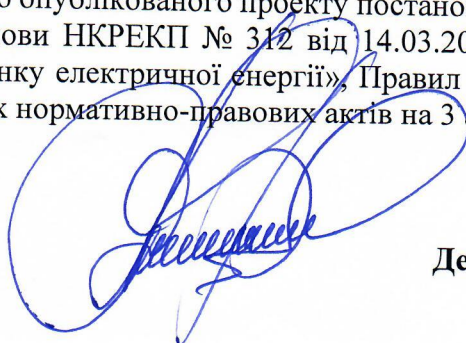
На виконання вимог Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 30.06.2017 № 866, зауваження та пропозиції викладено окремо до проекту рішення НКРЕКП та до Правил роздрібного ринку електричної енергії.

Окрім цього, надаємо пропозиції до інших нормативно-правових актів, що регулюють діяльність на ринку електроенергії.

Заздалегідь вдячні.

Додатки: 1. Пропозиції до опублікованого проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до постанови НКРЕКП № 312 від 14.03.2018 «Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії», Правил роздрібного ринку електричної енергії та інших нормативно-правових актів на 3 арк. у 1 прим.

З повагою  
В.о. директора



Денис МИРОНОВ

## Пропозиції ТОВ «ТЕК» щодо змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії.

№ з/п	Посилання (абзац, підпункт, пункт, розділ) на чинну редакцію норми	Запропонована НКРЕКП редакція норми	Запропонована ТОВ «ТЕК» редакція норми	Коментар та обґрунтування
<b>Правила</b>				
1.	<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений інформаційно-консультаційний центр та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p>	<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений Центр розгляду скарг та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p>	<p>8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують <b>100000</b> споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений Центр розгляду скарг та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше <b>100000</b> споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p>	<p>Згідно з запропонованим проектом постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», проект Положення про Центр розгляду скарг, що є додатком 19 ПРРЕЕ, передбачає, що оператор системи розподілу/електропостачальник утворюють Центр розгляду скарг якщо обслуговують 100 000 споживачів і більше.</p> <p>Враховуючи зазначене, необхідно привести у відповідність пункт 8.3.17 Правил та п.1.4 Положення про Центр розгляду скарг.</p>

## Положення про Центр розгляду скарг (Додаток 19 до ПРРЕЕ)

1.	Чинна редакція відсутня	<p>пп. 1 п. 1.6 Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:</p> <p>інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації:</p> <p>на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника;</p> <p>на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет;</p> <p>в особистому кабінеті споживача та особистому кабінеті замовника;</p> <p>на своєму офіційному вебсайті або на зворотному боці платіжного документу, який направляється заявнику;</p>	<p>пп. 1 п. 1.6 Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:</p> <p>інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації:</p> <p>на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника;</p> <p>на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет;</p> <p>в особистому кабінеті споживача та особистому кабінеті замовника;</p> <p><del>на своєму офіційному вебсайті або на зворотному боці платіжного документу, який направляється заявнику, у разі направлення платіжного документа у паперовій формі;</del></p>	<p>Абзац 3 та абзац 5 пп. 1 п. 1.6 Положення містить норми, що повторюються: два рази зазначено про інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації на офіційному вебсайті.</p> <p>Крім цього, необхідно внести зміни до абзацу 5 пп. 1 п. 1.6 Положення, оскільки «зворотній бік платіжного документу» може бути лише якщо платіжний документ має паперову форму.</p>
----	-------------------------	--	--	--

**Форма № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна), затверджена постановою НКРЕКП № 450 від 29.03.2019**

**I. Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів**

1.	№ з/п	Назва теми	Відсутня	№ з/п	Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо	У чинній редакції Форми № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна), затвердженої постановою НКРЕКП № 450 від 29.03.2019, 15 тем для відображення, в той же час Додаток 2 до Положення про Центр розгляду скарг для поквартального звіту пропонує вже 25 тем. Враховуючи зазначене, з метою удосконалення та усунення прогалин в діючій процедурі розгляду скарг, приведення у відповідність норм нормативно-правових актів, пропонуємо внести зміни в Форму № 11-НКРЕКП-
	A	B		A	B	
	1	Облік		1	Договору про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу	
	2	Договір про постачання електричної енергії		1.1	Укладення договору	
	2.1	Укладення договору		1.2	Зміни договору	
	2.2	Зміна договору		1.3	Неповної інформації в договорі	
	2.3	Неповна інформація в договорі		1.4	Розірвання договору	
	2.4	Розірвання договору		1.5	Комерційних умов оплати	
	2.5	Комерційні умови оплати		1.6	Строків підписання договору після подання заяви	
	2.6	Строки підписання договору після подання заяви		1.7	Інші	

	2.7	Інше		2	Відключення за несплату рахунків	моніторинг-постачання (річна), затверджену постановою НКРЕКП № 450 від 29.03.2019, та відобразити в ній 25 тем в запропонованій редакції. Крім цього, у зв'язку з додаванням нових рядків до Форми, необхідно доповнити главу 3 «Порядок заповнення форми звітності № 11» Інструкції щодо заповнення форми звітності № 11- НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна) "Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника" новими пунктами.
	3	Відключення за несплату рахунків		3	Виставлення рахунків	
	4	Виставлення рахунків		3.1	Неправильно виставленого рахунку	
	4.1	Неправильно виставлений рахунок		3.2	Незрозумілого рахунку	
	4.2	Незрозумілий рахунок		3.3	Заборгованості за рахунком	
	4.3	Заборгованість за рахунком		3.4	Інші	
	4.4	Інше		4	Ціни (тарифу)	
	5	Ціна		4.1	Зміни ціни	
	5.1	Зміни ціни		4.2	Неправильної ціни	
	5.2	Неправильна ціна		4.3	Прозорості ціни (незрозумілості або складності визначення ціни)	
	5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)		4.4	Інші	
	5.4	Інше		5	Зміни постачальника	
	6	Зміна постачальника		6	Відшкодування/компенсації	
	7	Відшкодування/компенсація		6.1	Відшкодування завданих збитків	
	7.1	Відшкодування завданих збитків		6.2	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг	
	7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг		7	Неконкурентної поведінки	
	8	Неконкурентна поведінка		8	Пільг, субсидій	
	9	Пільги, субсидії		9	Скарг на працівників електропостачальника	
	10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії		10	Ненадання визначених ОСР додаткових послуг	
	11	Скарги на працівників компанії		11	Ненадання інформації	
	12	Додаткові послуги споживачеві		12	Звернень, які не стосуються питань електропостачання	
	13	Надання іншої довідкової інформації		13	Початку постачання після зміни власника приміщення	
	14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника		14	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	
	15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання		15	Відключення за несплату рахунків	
				16	Відключення/відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника	
				17	Неправильно виставленого рахунку	
				18	Незрозумілого рахунку	
				19	Зміни тарифу	
				20	Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу)	
				21	Відшкодування/компенсації	
				22	Відшкодування завданих збитків	



				23	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів комерційної якості послуг		
				24	Надання інформації		
				25	Інші		
II. Інформація щодо кількості звернень (запитів) у розрізі категорій споживачів							
1.	№ з/п	Назва теми	Відсутня	№ з/п	Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо	У чинній редакції Форми № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна), затвердженої постановою НКРЕКП № 450 від 29.03.2019, 15 тем для відображення, в той же час Додаток 2 до Положення про Центр розгляду скарг для поквартального звіту пропонує вже 25 тем. Враховуючи зазначене, з метою удосконалення та усунення прогалин в діючій процедурі розгляду скарг, приведення у відповідність норм нормативно-правових актів, пропонуємо внести зміни в Форму № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна), затверджену постановою НКРЕКП № 450 від 29.03.2019, та відобразити в ній 25 тем в запропонованій редакції. Крім цього, у зв'язку з додаванням нових рядків до Форми, необхідно доповнити главу 3 «Порядок заповнення форми звітності № 11» Інструкції щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна) "Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника" новими пунктами.	
	A	B		A	B		
	1	Облік		1	Договору про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу		
	2	Договір про постачання електричної енергії		1.1	Укладення договору		
	2.1	Укладення договору		1.2	Зміни договору		
	2.2	Зміна договору		1.3	Неповної інформації в договорі		
	2.3	Неповна інформація в договорі		1.4	Розірвання договору		
	2.4	Розірвання договору		1.5	Комерційних умов оплати		
	2.5	Комерційні умови оплати		1.6	Строків підписання договору після подання заяви		
	2.6	Строки підписання договору після подання заяви		1.7	Інші		
	2.7	Інше		2	Відключення за несплату рахунків		
	3	Відключення за несплату рахунків		3	Виставлення рахунків		
	4	Виставлення рахунків		3.1	Неправильно виставленого рахунку		
	4.1	Неправильно виставлений рахунок		3.2	Незрозумілого рахунку		
	4.2	Незрозумілий рахунок		3.3	Заборгованості за рахунком		
	4.3	Заборгованість за рахунком		3.4	Інші		
	4.4	Інше		4	Ціни (тарифу)		
	5	Ціна		4.1	Зміни ціни		
	5.1	Зміни ціни		4.2	Неправильної ціни		
	5.2	Неправильна ціна		4.3	Прозорості ціни (незрозумілості або складності визначення ціни)		
	5.3	Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)		4.4	Інші		
	5.4	Інше		5	Зміни постачальника		
	6	Зміна постачальника		6	Відшкодування/компенсації		
	7	Відшкодування/компенсація		6.1	Відшкодування завданих збитків		
	7.1	Відшкодування завданих збитків		6.2	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг		
	7.2	Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг		7	Неконкурентної поведінки		
	8	Неконкурентна поведінка		8	Пільг, субсидій		
	9	Пільги, субсидії		9	Скарг на працівників електропостачальника		
	10	Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії		10	Ненадання визначених ОСР додаткових послуг		

	11	Скарги на працівників компанії		11	Ненадання інформації	
	12	Додаткові послуги споживачеві		12	Звернень, які не стосуються питань електропостачання	
	13	Надання іншої довідкової інформації		13	Початку постачання після зміни власника приміщення	
	14	Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника		14	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою	
	15	Звернення, які не стосуються питань електропостачання		15	Відключення за несплату рахунків	
				16	Відключення/відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника	
				17	Неправильно виставленого рахунку	
				18	Незрозумілого рахунку	
				19	Зміни тарифу	
				20	Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу)	
				21	Відшкодування/компенсації	
				22	Відшкодування завданих збитків	
				23	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів комерційної якості послуг	
				24	Надання інформації	
				25	Інші	
Інструкція щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна) «Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника»						
1.	У відповідності до запропонованих змін Форми № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна) внести зміни до Інструкції по її заповненню.					

**В.о. директора**

**Денис МИРОНОВ**



**ТОВ ЧЕРКАСИ ЕНЕРГОЗБУТ**  
**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**  
**«ЧЕРКАСИ ЕНЕРГОЗБУТ»**

вул.Благовісна, 166, м.Черкаси, Черкаська обл., 18002, Україна  
тел./факс (0472)31-66-31, e-mail: [energozbut.ck@gmail.com](mailto:energozbut.ck@gmail.com)  
код ЄДРПОУ 42474208

На №6/н від 24.10.2024

Голові НКРЕКП  
Юрію ВЛАСЕНКУ  
вул. Сім'ї Бродських, 19  
м. Київ, 03057

*Щодо надання зауважень  
та пропозицій до ПРРЕЕ*

Шановний Юрію Миколайовичу!

У зв'язку з повідомленням НКРЕКП від 24.10.2024 про оприлюднення проекту постанови «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», ТОВ «Черкасиенергозбут» надає зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП (додаток 19 до Правил роздрібного ринку електричної енергії).

**ЗАУВАЖЕННЯ**

та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки  
регуляторного акта

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
1.4 Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує 100000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ. Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, без урахування керівника Центру та його заступника (за наявності). У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачальником менше 100000 споживачів, функції Центру покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.	1.4 Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує 100000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ. У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачальником менше 100000 споживачів, функції Центру покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.	Виключити абзац 2: <b>«Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100000 споживачів, без урахування керівника Центру та його заступника (за наявності)».</b> У відповідності до п.3 ст.64 Господарського кодексу України:



UB  
ТОВ "ЧЕРКАСИ ЕНЕРГОЗБУТ"  
№3790-1/12В-2024 від 08.11.2024  
КЕП: Самойленко Р. Ю. 08.11.2024 12:55  
3FAA9288358EC0030400000063722D0049A7C700

		«Підприємство самостійно визначає свою організаційну структуру, встановлює чисельність працівників і штатний розпис».
3.13. Листи-відповіді, рішення за результатами розгляду скарг з типових питань оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.	3.13. Листи-відповіді, рішення за результатами розгляду скарг <b>під час робочої зустрічі</b> з типових питань оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.	

З повагою  
Директор

Руслан САМОЙЛЕНКО