**Узагальнені зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта**

**«Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», які були отримані від юридичних осіб, їх об'єднань та інших заінтересованих осіб у період з 24.10.2024 по 08.11.2024**

Обґрунтуванням до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» (далі – Проєкт постанови) передбачено, що Проєкт постанови 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 вебсайті ліцензіата, з дотриманням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації. Враховуючи викладене, зауваження та пропозиції приймаються лише щодо норм Правил роздрібного ринку, які охоплює Проєкт постанови.

\* - зміни виділені за принципом:

те, що підлягає виключенню – **~~напівжирним шрифтом~~**;

новий текст редакції проєкту - **напівжирним шрифтом;**

новий текст редакції пропозицій - **напівжирним шрифтом;**

редакція за результатом отриманих пропозицій– **жирним шрифтом.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Редакція проекту рішення НКРЕКП** | | **Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП** | | **Обґрунтування зауважень та пропозицій** | | **Попередня позиція НКРЕКП щодо наданих зауважень та пропозицій з обґрунтуваннями щодо прийняття або відхилення** | | |
| **Проєкт постанови «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»** | | | | | | | | |
| 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». | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  2. Визнати такою, що втратила чинність **з 01 квітня 2025 року**, 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). | | | **Попередньо на обговорення** | |
|  | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  2. Визнати такою, що втратила чинність **з 01 квітня 2025 року**, 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). | | | **Попередньо на обговорення** | |
|  | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  2. Визнати такою, що втратила чинність **з 01 квітня 2025 року**, 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). | | | **Попередньо на обговорення** | |
| 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 01 квітня 2025 року, але не раніше дня**, 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. | | | **Попередньо на обговорення** | |
|  | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  3. Ця постанова набирає чинності **з 01 квітня 2025 року, але не раніше дня**, 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. | | | **Попередньо на обговорення** | |
|  | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  3. Ця постанова набирає чинності **з 01 квітня 2025 року, але не раніше дня**, 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. | | | **Попередньо на обговорення** | |
| **Зміни до Правил роздрібного ринку електричної енергії** | | | | | | | | |
| **I. Загальні положення** | | | | | | | | |
| **1.1. Визначення основних термінів та понять** | | | | | | | | |
| …..  скарга – **звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника;**  ….. | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  …..  скарга – звернення **заявника** з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника  ….. | | До ОСР звертаються не тільки споживачі електричної енергії, а і особи, які мають наміри стати споживачами електричної енергії. | | **Попередньо врахувати** | | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника**, що підтверджуються наданими до Центру розгляду скарг документами.** | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  **…..**  скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника**, що підтверджуються наданими до Центру розгляду скарг документами.**  **…..** | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  **….**  скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника**, що підтверджуються наданими до Центру розгляду скарг документами.**  **…..** | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  …..  скарга – звернення **заявника** з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника  ….. | | До ПУП звертаються не тільки споживачі електричної енергії, а і особи, які мають наміри стати споживачами електричної енергії | | **Попередньо врахувати** | | |
| **IV. Порядок розрахунків на роздрібному ринку електричної енергії** | | | | | | | | |
| 4.15. У разі проведення споживачем оплати за електричну енергію за платіжним документом, оформленим споживачем, електропостачальник має навести приклад його заповнення, який розміщується у куточку споживача впунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, уструктурних підрозділах електропостачальника, **в центрі обслуговування споживачів** та на офіційному вебсайті електропостачальника.  Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних документів, сформованих системою електропостачальника. | | **ТОВ «ЕНЕРА СУМИ»**  У пункті 4.15 розділу IV слова «в інформаційно-консультаційному центрі» замінити словами **«в центрі** **розгляду скарг»** | | Редакційне уточнення | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **VII. Умови та порядок припинення та відновлення постачання електричної енергії споживачу** | | | | | | | | |
| **Відсутній у проєкті змін**  7.5. Припинення повністю або частково постачання електричної енергії споживачу здійснюється:  1) оператором системи за умови попередження споживача не пізніше ніж за 5 робочих днів до дня відключення у разі:  відсутності персоналу для обслуговування електроустановок споживача або договору на обслуговування електроустановок (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);  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;  заборгованості за надані послуги з розподілу (передачі) електричної енергії відповідно до умов договору з оператором системи;  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);  невиконання припису представника відповідного органу виконавчої влади;  закінчення терміну дії, розірвання або неукладення договору між споживачем та оператором системи;  закінчення терміну дії договору між споживачем та постачальником "останньої надії" (за умови неукладення споживачем договору з іншим електропостачальником);  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); | | **ПрАТ «Львівобленерго»**  7.5. Припинення повністю або частково постачання електричної енергії споживачу здійснюється:  1) оператором системи за умови попередження споживача не пізніше ніж за 5 робочих днів до дня відключення у разі:  відсутності персоналу для обслуговування електроустановок споживача або договору на обслуговування електроустановок (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);  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;  заборгованості за надані послуги з розподілу (передачі) електричної енергії відповідно до умов договору з оператором системи;  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);  **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;**  невиконання припису представника відповідного органу виконавчої влади;  закінчення терміну дії, розірвання або неукладення договору між споживачем та оператором системи;  закінчення терміну дії договору між споживачем та постачальником "останньої надії" (за умови неукладення споживачем договору з іншим електропостачальником);  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); | | Вважаємо, що такий механізм контролю за технічним станом вузлів обліку **не є дієвим** з таких причин:  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);  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;  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;  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 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.  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. | | **Попередньо відхилити**  **Не є предметом проекту Змін** | | |
| **VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил** | | | | | | | | |
| **8.3. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів** | | | | | | | | |
| 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, **Центру розгляду скарг**, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;  2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;  3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;  4) процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів;  5) форму подання звернення/скарги/претензії. | | **TOB «Київські енергетичні послуги»**  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, Центру розгляду скарг, **та телефони** кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;  2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;  3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;  4) процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів;  5) форму подання звернення/скарги/претензії. | | В центрі обслуговування споживачів відбувається очне обслуговування, всі телефонні комунікації здійснюються через кол-центр. | | **Попередньо врахувати** | | |
|  | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  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, **Центру підтримки прав споживачів електричної енергії**, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;  2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;  3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;  4) процедуру розгляду звернень/ скарг/ претензій споживачів;  5) форму подання звернення/скарги/претензії. | | 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: **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії».** Що на нашу думку є більш доцільною. | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  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, телефони кол-центру, **а також адреси Центру розгляду скарг,** за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію; | | Пропонуємо на сайті зазначати інформацію відповідно до функціоналу структурних підрозділів ОСР:  ЦОК – адреса/телефон  Кол-центр – телефони  ЦРС – адреси поштова/електронна, оскільки відповідно до проекту положення, викладеного у додатку 19, ЦРС розглядає письмові скарги. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  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, телефони кол-центру, **а також адреси Центру розгляду скарг,** за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію; | | Пропонуємо на сайті зазначати інформацію відповідно до функціоналу структурних підрозділів ОСР:  ЦОК – адреса/телефон  Кол-центр – телефони  ЦРС – адреси поштова/електронна, оскільки відповідно до проекту положення, викладеного у додатку 19, ЦРС розглядає письмові скарги. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  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, телефони кол-центру, **а також адреси Центру розгляду скарг**, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію; | | Пропонуємо на сайті зазначати інформацію відповідно до функціоналу структурних підрозділів ОСР:  ЦОК – адреса/телефон  Кол-центр – телефони  ЦРС – адреси поштова/електронна, оскільки відповідно до проекту положення, викладеного у додатку 19, ЦРС розглядає письмові скарги. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  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, **Центру підтримки прав споживачів електричної енергії**, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;  2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;  3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;  4) процедуру розгляду звернень/ скарг/ претензій споживачів;  5) форму подання звернення/скарги/претензії | | 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 **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії»** більш доцільною, а не створювати підрозділ зі словом «скарга». | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
| 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, розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил**. 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. | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  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 підтримки прав споживачів електричної енергії, розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил**. Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує **Центр підтримки прав споживачів електричної енергії**, 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. | | Обґрунтування до пункту 8.3.6 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2. | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  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 **(додаток 19 цих Правил).** 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. | | Редакційна правка | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  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 **(додаток 19 цих Правил).** 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. | | Редакційна правка | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  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**~~,~~ ~~розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно~~** **(додаток 19 цих Правил).** 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. | | Редакційна правка. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  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 підтримки прав споживачів електричної енергії, розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил**. Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує **Центр підтримки прав споживачів електричної енергії**, 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. | |  | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
| 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.  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.  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. | | **Департамент із регулювання відносин у сфері енергетики НКРЕКП**  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, як**ий**~~і~~ функціону**є~~ють~~** відповідно до вимог, установлених Регулятором. | |  | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **ТОВ «ТЕК»**  8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують **100000** споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.  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.  Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше **100000** 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. | | Згідно з запропонованим проєктом постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», проєкт 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.  Враховуючи зазначене, необхідно привести у відповідність пункт 8.3.17 Правил та п.1.4 Положення про Центр розгляду скарг. | | **Попередньо врахувати**  **Привести у відповідність** | | |
| **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  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.  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 підтримки прав споживачів електричної енергії** та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.  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. | | Обґрунтування до пункту 8.3.17 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2. | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  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.  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.~~**  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.  **Також відповідно до вимог, установлених Регулятором, учасниками роздрібного ринку може бути створені Центр розгляду скарг та кол-центр.** | | Приведення у відповідність до додатку 19 - Центр розгляду скарг створюється в ОСР як окремий підрозділ. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  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.  У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку.  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~~,~~ **~~а також може бути створений Центр розгляду скарг та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.~~**  **Також відповідно до вимог, установлених Регулятором, учасниками роздрібного ринку може бути створені Центр розгляду скарг та кол-центр.** | | Приведення у відповідність до додатку 19 - Центр розгляду скарг створюється в ОСР як окремий підрозділ. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  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.  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.~~**  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.  **Також відповідно до вимог, установлених Регулятором, учасниками роздрібного ринку може бути створені Центр розгляду скарг та кол-центр.** | | Приведення у відповідність до додатку 19 - Центр розгляду скарг створюється в ОСР як окремий підрозділ. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  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.  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 підтримки прав споживачів електричної енергії** та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.  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. | |  | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
| **IX. Вимоги до інформаційного обміну на роздрібному ринку** | | | | | | | | |
| **9.2. Інформація електропостачальника в загальнодоступних (публічних) місцях** | | | | | | | | |
| 9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:  …...  порядку роботи **Центру розгляду скарг**;  переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;  контактних даних **Центрів розгляду скарг** та кол-центрів учасників роздрібного ринку. | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:  порядку роботи **Центру підтримки прав споживачів електричної енергії**;  переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;  контактних даних **Центрів підтримки прав споживачів електричної енергії** та кол-центрів учасників роздрібного ринку. | | Обґрунтування до пункту 9.2.1 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2. | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:  порядку роботи **Центру підтримки прав споживачів електричної енергії**;  переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;  контактних даних **Центрів підтримки прав споживачів електричної енергії** та кол-центрів учасників роздрібного ринку. | |  | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
| **9.4. Інформація оператора системи в загальнодоступних (публічних) місцях** | | | | | | | | |
| 9.4.1. Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо:  ……  порядку роботи **Центру розгляду скарг**;  ……. | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  9.4.1. Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо:  ……  порядку роботи **Центру підтримки прав споживачів електричної енергії**; | | Обґрунтування до пункту 9.4.1 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2. | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  9.4.1. Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо:  ……  порядку роботи **Центру підтримки прав споживачів електричної енергії**;  …….. | |  | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
| 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 оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, **Центр розгляду скарг**, кол-центр оператора системи). | | **Департамент із регулювання відносин у сфері енергетики НКРЕКП**  **……..**  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). | |  | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  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 оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, **Центр підтримки прав споживачів електричної енергії**, кол-центр оператора системи). | | Обґрунтування до пункту 9.4.4 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2. | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  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 оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, **~~Центр розгляду скарг~~**, кол-центр оператора системи). | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  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 оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, **~~Центр розгляду скарг~~,** кол-центр оператора системи). | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  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 оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, **~~Центр розгляду скарг,~~** кол-центр оператора системи). | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  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 оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, **Центр підтримки прав споживачів електричної енергії**, кол-центр оператора системи). | |  | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
| **Відсутній у проєкті змін**  9.6.2. Додатково до рахунку за електричну енергію електропостачальник щорічно, до 20 лютого року, наступного за звітним, надає споживачу інформацію щодо:  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 електроустановках) за попередній рік;  посилання 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 електроустановках) за попередній рік;  … | | **TOB «Київські енергетичні послуги»**  9.6.2. Додатково до рахунку за електричну енергію електропостачальник щорічно, до 20 лютого року, наступного за звітним, надає споживачу інформацію щодо:  **~~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 електроустановках) за попередній рік;~~**  **~~посилання 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 електроустановках) за попередній рік;~~**  … | | 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 електроустановках» (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 електроустановках, а також порядок, періодичність та строки розкриття такої інформації споживачам.  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. | | **Попередньо відхилити**  **Не є предметом проекту Змін** | | |
| Додаток 3 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії** | | | | | | | | |
| Додаток 11 до договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії    **АКТ розподіленої електричної енергії на побутові та непобутові потреби № \_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | |
| ……..  відбувається споживання електричної енергії на побутові потреби за календарний місяць в розмірі до:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | З жовтня по квітень |  | кВт\*год | | З травня по **вересень** |  | кВт\*год | | |  | |  | |  | | |
| Додаток 5 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ПРИМІРНИЙ ДОГОВІР про постачання електричної енергії споживачу** | | | | | | | | |
| **11. Порядок розв'язання спорів**  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 вирішенні 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).**  **Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ЦРС.** | | **TOB «Київські енергетичні послуги»**  11. Порядок розв'язання спорів  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 вирішенні шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, **який функціонує з дотриманням** **Положення** про Центр розгляду скарг **затвердженого** **додатком** 19 **до** ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦРС).  Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ЦРС. | | Стилістичні правки.  По-перше, недоречно використовувати «або». Тут мається на увазі альтернатива. Якщо спір не вирішений шляхом переговорів, він може бути вирішений шляхом звернення до ЦСР.  При цьому створення окремого ЦСР не є обов’язковим для всіх постачальників. | | **Попередньо врахувати** | | |
| 11.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із **рішенням Центру розгляду скарг** чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та **Положенням про ЦРС** строки відповіді, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу 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. | |  | |  | |  | | |
| Додаток 6 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг** | | | | | | | | |
| **11. Порядок розв'язання спорів**  11.1. **Спори та розбіжності, що можуть виникнути із виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішенні 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).**  **Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ЦРС.** | |  | |  | |  | | |
| 11.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із **рішенням Центру розгляду скарг** чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та **Положенням про ЦРС** строки відповіді, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу 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. | |  | |  | |  | | |
| Додаток 7 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР про постачання електричної енергії постачальником "останньої надії"** | | | | | | | | |
| **11. Порядок розв'язання спорів**  11.1. **Спори та розбіжності, що можуть виникати при виконанні умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішенні 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).**  **Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ЦРС.** | |  | |  | |  | | |
| 11.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із **рішенням Центру розгляду скарг** чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та **Положенням про ЦРС** строки відповіді, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу 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. | |  | |  | |  | | |
| Додаток 12 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР про постачання та розподіл електричної енергії на території колективного побутового споживача** | | | | | | | | |
| **10. Порядок розв'язання спорів**  10.1. **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).**  **Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положення про ЦРС.** | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **10. Порядок розв'язання спорів**  10.1. 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).**  **Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положення про ЦППС.** | | Обґрунтування до пункту 10.1 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2. Також, вважаємо доцільним змінити назву положення, а саме: **«Положенням про Центр підтримки прав споживачів електричної енергії».** | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»** 10. Порядок розв'язання спорів 10.1. 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).**  **Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положення про ЦППС.** | |  | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
| 10.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із **рішенням ЦРС** чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та **Положенням про ЦРС** строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про 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. | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  10.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із **рішенням ЦППС** чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та **Положенням про ЦППС** строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про 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. | | Обґрунтування до пункту 10.2 узгоджується з обґрунтуванням до пункту 8.3.2. Також, вважаємо доцільним змінити назву положення, а саме: **«Положенням про Центр підтримки прав споживачів електричної енергії».** | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  10.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із **рішенням ЦППС** чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та **Положенням про ЦППС** строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про 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. | |  | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** | | |
| Додаток 19  до Правил роздрібного ринку  електричної енергії  **ПОЛОЖЕННЯ**  **про Центр розгляду скарг** | | | | | | | | |
| **ПОЛОЖЕННЯ**  **про Центр розгляду скарг** | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **ПОЛОЖЕННЯ**  **Про Центр підтримки прав споживачів електричної енергії** | | 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. | | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** |
|  | | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  **ПОЛОЖЕННЯ**  **Про Центр підтримки прав споживачів електричної енергії** | | 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 | | | **Попередньо відхилити**  **«Центр підтримки прав споживачів електричної енергії» передбачає розширення функціоналу Центру, що суперечить предмету проєкту Змін до ПРРЕЕ** |
| 1. **Загальні положення** | | | | | | | | |
| **1.1. Це Положення визначає процедуру розгляду Центром скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів оператором систем розподілу та/або електропостачальником.** | |  | |  | |  | | |
| **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;**  **повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті;**  **скарга –**  **прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника;**  **Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України** [**«Про звернення громадян»**](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80)**,** [**«Про ринок електричної енергії»**](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2019-19)**, 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**](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18#n28)**, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.** | | **АТ «Вінницяобленерго»**  **Доповнити реченням:**  ……  скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника. **Не вважаються скаргами звернення/заява, які вперше надійшли до ОСР/електропостачальника, та останніми по ним не приймалися рішення.**  **……** | | Значна кількість первинних звернень/заяв находить 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. | | **Попередньо відхилити**  **Запропоновані зміни передбачають те, що є констатованим у визначенні термінів в глосарії** | | |
| **Департамент із регулювання відносин у сфері енергетики НКРЕКП**  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;  повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті;  скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу **та/або** електропостачальника;  …………. | |  | | **Попередньо відхилити**  **Проєкт Змін передбачає можливість звернення з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу або електропостачальника** | | |
| **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  ….  скарга – звернення **заявника** з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника  …… | | До ОСР звертаються не тільки споживачі електричної енергії, а і особи, які мають наміри стати споживачами електричної енергії . | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  **……**  повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша **не вирішена** по суті;  …….  скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника**, що підтверджуються наданими до Центру розгляду скарг документами.** | | Технічна правка.  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. | | **Попередньо відхилити**  Оскільки первинна скарга має бути вирішена по суті, таким чином скарга з того ж питання буде вважатися повторною (за аналогією з повторним зверненням)  **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  ……  повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша **не вирішена** по суті;  **……**  скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника**, що підтверджуються наданими до Центру розгляду скарг документами.** | | Технічна правка.  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. | | **Попередньо відхилити**  **Обґрунтування наведене вище**  **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  ……  повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша **не вирішена** по суті;  ……  скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника**, що підтверджуються наданими до Центру розгляду скарг документами.** | | Технічна правка.  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. | | **Попередньо відхилити**  **Обґрунтування наведене вище**  **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  ….  скарга – звернення **заявника** з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника | | До ПУП звертаються не тільки споживачі електричної енергії, а і особи, які мають наміри стати споживачами електричної енергії | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **1.3. Звернення, яке не є скаргою розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку.** | |  | |  | |  | | |
| **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).**  **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.** | | **АТ «Вінницяобленерго»**  **Редакція змін відсутня**  Доповнити зазначений пункт кваліфікаційними вимогами, які НКРЕКП бачить необхідними для спеціаліста Центру. | | Розгляд скарг є складною процедурою та потребує наявності певних знань та навичок. | |  | | |
| **TOB «Київські енергетичні послуги»**  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).~~**  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. | | Виключити вимоги щодо кількості працівників, оскільки кожен учасник ринку має право на власний розсуд обирати кількість фахівців Центру. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ «Черкасиенергозбут»**  **Викласти в редакції:**  1.4 **Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслугову 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.** | | Виключити абзац 2:  **«Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100000 споживачів, без урахування керівника Центру та його заступника (за наявності)».**  У відповідності до п.3 ст.64 Господарського кодексу України:  «Підприємство самостійно визначає свою організаційну структуру, встановлює чисельність працівників і штатний розпис». | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  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).~~**  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. | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  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).~~**  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. | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  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).~~**  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. | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ «РОЕК»**  1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує **~~100 000~~** **50 000** 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).  У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачальником менше **~~100 000~~** **50 000** споживачів, функції Центру покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника. | | Потребує узгодження з пунктом 8.3.17. ПРРЕЕ.  **(**або внести відповідні зміни в пункт 8.3.17 ПРРЕЕ). | | **Попередньо врахувати**  **Привести у відповідність**  **Попередньо врахувати**  **Привести у відповідність** | | |
| **1.5. Центр забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг.** | |  | |  | |  | | |
| **1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:**  **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;**  **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.** | | **АТ «Вінницяобленерго»**  Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:  …..  **Викласти в наступній редакції:**  ~~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:~~  **Інформація про стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол розгляду скарги за участі заявника, відповідь) надається в особистому кабінеті заявника/споживача.**  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. | | **АТ «Вінницяобленерго»**  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.  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 можу 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. | | **Попередньо на обговорення**  **Попередньо врахувати** | | |
| **Департамент із регулювання відносин у сфері енергетики НКРЕКП**  Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:  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 послуги з приєднання** **та особистому кабінеті замовника послуг комерційного обліку (особистий кабінет)** на своєму офіційному вебсайті або на зворотному боці платіжного документу, який направляється заявнику;  3) можливість направлення електронного звернення на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті; | |  | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **TOB «Київські енергетичні послуги»**  1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:  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;  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. | | Задвоєння вимог щодо розміщення інформації на офіційному вебсайті.  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. | | **Попередньо врахувати**  **Попередньо на обговорення** | | |
| **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:  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**;  **…..**  3) можливість направлення **електронної скарги** на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті; | | По контексту вжито некоректне слово. | | **Попередньо врахувати в редакції:**  можливість направлення **скарги** на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті; | | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  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~~** **~~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 **скарги** на **визначену на офіційному вебсайті електронну адресу ОСР**; | | 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.  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 обґрунтовуючи матеріали, які доєднати до форми на сайті буде неможливо. | | **Попередньо на обговорення**  **Попередньо на обговорення**  **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  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~~ **~~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 **скарги** на визначену **на офіційному вебсайті електронну адресу ОСР**; | | 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.  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 обґрунтовуючи матеріали, які доєднати до форми на сайті буде неможливо. | | **Попередньо на обговорення**  **Попередньо на обговорення**  **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  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 **~~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 **скарги** на визначену **на офіційному вебсайті електронну адресу ОСР**; | | 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.  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 обґрунтовуючи матеріали, які доєднати до форми на сайті буде неможливо. | | **Попередньо на обговорення**  **Попередньо на обговорення**  **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ «ТЕК»**  1.6 Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:  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, у разі направлення платіжного документа у паперовій формі; | | 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.  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. | | **Попередньо врахувати** | | |
| **1.7. Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.** | |  | |  | |  | | |
| **1.8.  Реєстрація скарг заявників покладається на відповідний структурний підрозділ оператора системи розподілу/електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.** | |  | |  | |  | | |
| **1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює 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.** | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  1.9. Оператор системи розподілу/ електропостачальник оприлюднює **на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг»** 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 центу на сторінці, що стосується його роботи. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  1.9. Оператор системи розподілу/ електропостачальник оприлюднює **на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг»** 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 центу на сторінці, що стосується його роботи. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  1.9. Оператор системи розподілу/ електропостачальник оприлюднює **на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг»** 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 центу на сторінці, що стосується його роботи. | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **2. Завдання та функції Центру** | | | | | | | | |
| **2.1. 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.** 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;** 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.** | | **TOB «Київські енергетичні послуги»**  2.1. 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~~**.  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;  3) **при розгляді скарг надавати додаткові роз’яснення прав та обов’язків заявників.** | | Не зрозуміло, про який порядок реєстрації, визначений ПРРЕЕ чи КМУ, йде мова. І це стосується реєстрації заявників чи скарг?  Проведення комунікаційної роботи належить більше до компетенції центрів обслуговування та кол-центрів. | | **Попередньо на обговорення**  **Попередньо на обговорення** | | |
| **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  2.1. 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.  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; | | 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 обґрунтованою 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.  Відповідно до додатку 1  Положення про  Центр розгляду скарг у «Звіті  щодо розгляду скарг Центром оператора системи розподілу» зазначаються звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом. | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  …..  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 ОСР 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  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;**  ….. | |  | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  2.1. 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.~~**  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;  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. | | 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 обґрунтовуючи матеріали, які доєднати до форми на сайті буде неможливо. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  2.1. 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.~~** 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;   проведення комунікаційної роботи із заявниками, направленої на роз’яснення прав і можливостей заявників з метою зменшення кількості скарг і підвищення рівня задоволення інтересів заявників. | | 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 обґрунтовуючи матеріали, які доєднати до форми на сайті буде неможливо. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  2.1. 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.~~**  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;  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. | | 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 обґрунтовуючи матеріали, які доєднати до форми на сайті буде неможливо. | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:**   1. **об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;** 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);** 3. **готує проєкт 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;**   **4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;**  **5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;**  **6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;**  **7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;**  **8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.** | | **TOB «Київські енергетичні послуги»**  2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:  1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;  2) за необхідності, залучає до розгляду скарг заявника (за згодою), структурні підрозділи **ліцензіата**, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб (за необхідності);  3) готує проєкт 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;  4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;  5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду **~~з~~** скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;  6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;  7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;  8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів. | | 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).  Вище згадується назва сторінки «Центр розгляду скарг». | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **Доповнити підпунктом:**  …..  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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  …..  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 | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:  1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;  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);  3) готує проєкт 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;~~**  4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;  5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника у мережі Інтернет;  6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;  7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;  8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів. | | Не зрозуміла вимога.  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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:   1. об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників; 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); 3. готує проєкт 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;~~**   4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;  5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника у мережі Інтернет;  6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;  7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;  8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів. | | 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.  Не зрозуміла вимога.  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. | | **Попередньо на обговорення**  **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:  1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;  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);  3) готує проєкт 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;~~**  4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;  5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника у мережі Інтернет;  6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;  7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;  8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів. | | 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.  Не зрозуміла вимога.  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. | | **Попередньо на обговорення**  **Попередньо на обговорення** | | |
| **3. Процедура розгляду скарг** | | | | | | | | |
| **3.1. Скарга, зареєстрована відповідним структурним підрозділом оператора системи розподілу/електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу та зберігання документів, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд Центру.** | |  | |  | |  | | |
| **3.2. З метою оперативного вирішення по суті порушених у скарзі питань та забезпечення належного інформування заявника про хід розгляду скарги та прийнятого рішення за результатом її розгляду, керівник Центру визначає відповідального виконавця з розгляду такої скарги.** | |  | |  | |  | | |
| **3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:**   1. **заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;** 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;** 3. **звернення не підписане заявником та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);** 4. **у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;** 5. **звернення 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;** 6. **розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.**   **Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово.** | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;  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;  3) **скарга** не підписане заявником та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);  4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;  **41) до скарги не надано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;**  5) **скарга** містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення;  6) розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.  Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово. | | 1. Технічна правка – у підпунктах 3) та 5) слово «звернення» замінити на слово «скарга».  2. Для всебічного та обґрунтованого розгляду скарги заявник має підтвердити факт порушення його інтересів, а не просто подати скаргу. | | **Попередньо врахувати**  **Попередньо рахувати**  **Попередньо врахувати** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:  1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;  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;  3) **скарга** не підписане заявником та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);  4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;  **41) до скарги не надано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;**  5) **скарга** містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення;  6) розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.  Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово. | | 1. Технічна правка – у підпунктах 3) та 5) слово «звернення» замінити на слово «скарга».  2. Для всебічного та обґрунтованого розгляду скарги заявник має підтвердити факт порушення його інтересів, а не просто подати скаргу. | | **Попередньо врахувати**  **Попередньо врахувати**  **Попередньо врахувати** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;  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;  3) **скарга** не підписане заявником та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);  4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;  **41) до скарги не надано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;**  **5) скарга** містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення;  6) розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.  Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово. | | 1. Технічна правка – у підпунктах 3) та 5) слово «звернення» замінити на слово «скарга».  2. Для всебічного та обґрунтованого розгляду скарги заявник має підтвердити факт порушення його інтересів, а не просто подати скаргу. | | **Попередньо врахувати**  **Попередньо врахувати**  **Попередньо врахувати** | | |
|  | | **ТОВ «РОЕК»**  3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:   1. **~~розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.~~**   **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.**  Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово. | | Варто визначити чи потрібно перенаправляти саме скаргу за належністю до відповідного учасника ринку у разі, якщо питання не належить до компетенцій ОСР/ПУП, якщо так, то варто доповнити пунктом, що пропонується.  Необхідно узгодити з пунктом 8.3.12 ПРРЕЕ. | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **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.**  **Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівником Центру визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.** | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  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. | | **Попередньо врахувати** | | |
| **3.5. На прохання заявника оператор системи розподілу/електропостачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.** | | **АТ «Вінницяобленерго»**  **Редакція змін відсутня**  Зазначений пункт потребує конкретизації: ким конкретно приймається рішення щодо необхідності участі в робочих засідання представнкиів НКРЕКП/Держенергонагляду.  Прийняття рішення щодо необхідності участі представників НКРЕКП/ДЕН в робочих засідання 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. | |  | | |
| **Відсутній пункт** | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  **3.5.1. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів ОСР/електропостачальника для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.** | | Профільні спеціалісти зможуть надати заявнику більш обґрунтовану позицію. | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **Відсутній пункт** | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  **3.5.1. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів ОСР/електропостачальника для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.** | | Профільні спеціалісти зможуть надати заявнику більш обґрунтовану позицію. | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **Відсутній пункт** | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  **3.5.1. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів ОСР/електропостачальника для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.** | | Профільні спеціалісти зможуть надати заявнику більш обґрунтовану позицію. | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **3.6. На робочій зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.** | |  | |  | |  | | |
| **3.7. Розгляд скарги під час робочої зустрічі може здійснюватися за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).** | | **АТ «Вінницяобленерго»**  **Редакція змін відсутня**  Зазначений пункт потребує конкретизації: ким конкретно приймається рішення щодо необхідності участі в робочих засідання представників НКРЕКП/Держенергонагляду.  Прийняття рішення щодо необхідності участі представників НКРЕКП/ДЕН в робочих засідання 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. | |  | |  | | |
| **3.8. Відповідальний виконавець, не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення робочої зустрічі, інформує заявника та інших учасників розгляду скарги про час, дату та місце розгляду скарги, а у разі проведення розгляду дистанційно – за допомогою застосування технічних засобів, – надсилає на електронні адреси учасників розгляду скарги посилання на неї.** | |  | |  | |  | | |
| **3.9. Учасники розгляду скарги не пізніше, ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити Центр про свою участь під час розгляду скарги.** | |  | |  | |  | | |
| **3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:**   1. **дату проведення робочої зустрічі;** 2. **інформацію про проведення розгляду скарги в приміщені Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);** 3. **учасників робочої групи;** 4. **суть скарги;** 5. **наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;** 6. **прийняте рішення на робочій зустрічі;** 7. **порядок оскарження прийнятого рішення.**   **Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.** | | **TOB «Київські енергетичні послуги»**  3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:  1) дату проведення робочої зустрічі;  2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщені Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);  3) учасників робочої групи;  4) суть скарги;  5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;  6) **домовленості**, **досягнуті** на робочій зустрічі **або прийняте рішення за результатом розгляду**;  7) порядок оскарження прийнятого рішення.  Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем. | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:  1) дату проведення робочої зустрічі;  2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщені Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);  3) учасників робочої **зустрічі**;  4) суть скарги;  5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;  6) прийняте рішення на робочій зустрічі;  7) порядок оскарження прийнятого рішення.  Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем. | | Технічна правка. | | **Попередньо врахувати** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:  1) дату проведення робочої зустрічі;  2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщені Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);  3) учасників робочої **зустрічі**;  4) суть скарги;  5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;  6) прийняте рішення на робочій зустрічі;  7) порядок оскарження прийнятого рішення.  Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем. | | Технічна правка. | | **Попередньо врахувати** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:  1) дату проведення робочої зустрічі;  2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщені Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);  3) учасників робочої **зустрічі**;  4) суть скарги;  5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;  6) прийняте рішення на робочій зустрічі;  7) порядок оскарження прийнятого рішення.  Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем. | | Технічна правка. | | **Попередньо врахувати** | | |
| **3.11. Відповідальний виконавець з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі готує проєкт відповіді, який містить рішення за результатом розгляду скарги, та надає його на погодження керівнику Центру та на підпис керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника.** | |  | |  | |  | | |
| **3.12. Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана оператору системи розподілу/ електропостачальнику, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі. У разі подання заявником до скарги оригіналів документів, такі документи повертаються заявнику.** | |  | |  | |  | | |
| **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.** | | **TOB «Київські енергетичні послуги»**  **~~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.~~** | | 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.  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 бути відображені в розділі «Часті запитання» на сайті постачальника/оператора системи. | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  **Видалити підпункт** | | Незрозуміло яким чином відповідь на чиюсь скаргу допоможе іншому споживачу прийняти рішення не подавати свою скаргу. | |  | | |
| **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  …..  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.  …… | | Вважаємо доцільним оприлюднювати саме рішення засідання робочої зустрічі, у зв’язку з тим, що кожна скарга є індивідуальної та не може розглядатися як типова.  Відповіді на більшість типових питань наявні на офіційному вебсайті. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ«Запоріжжяелектропостачання»**  …..  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 індивідуальної та не може розглядатися як типова.  Відповіді на більшість типових питань наявні на офіційному вебсайті. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ТОВ «Черкасиенергозбут»**  3.13. Листи-відповіді, рішення за результатами розгляду скарг **під час робочої зустрічі** з типових питань оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/  електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту  персональних даних та конфіденційності інформації. | |  | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  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.** | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  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.** | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  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.** | | Всі запити споживачів мають свою спеціфіку і можуть не підходити під врегулювання ситуації інших заявників. Тому із найбільш поширених питань пропонуємо формувати розділ найпоширеніші питання-відповіді. | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **3.14. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр у відповіді заявнику роз’яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.** | | **ПрАТ «ДТЕК Київські електромережі»**  **Виключити** | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Одеські електромережі»**  **Виключити** | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
|  | | **АТ «ДТЕК Дніпровські електромережі»**  **Виключити** | | 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. | | **Попередньо на обговорення** | | |
| Додаток 1  до Положення про  Центр розгляду скарг  Звіт  щодо розгляду скарг Центром оператора системи розподілу  за \_\_\_\_ квартал \_\_\_\_\_ року | | | | | | | | |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | № з/п | Питання,  з якими звертались заявники зі скаргою до оператора систем розподілу,  щодо | Кількість зареєстрованих скарг | Кількість складених протоколів | Загальна кількість наданих  відповідей зарезультатами розгляду скарг | Питання вирішено шляхом надання письмової відповіді заявнику (кількість) | | Звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом |  | | | про задоволення вимог заявника | про відмову у задоволенні вимог заявника | НКРЕКП | Держенергонагляду | Іншого державного органу, підприємства/установи/організації або посадової осоиі (зазначити) | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | 1 | Приєднання до мережі |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1.1 | Плата за приєднання |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1.2 | Не дотримання термінів приєднання |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1.3 | Не дотримання процедури видачі технічних умов |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1.4 | Тимчасового приєднання |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1.5 | Перешкод з боку компанії для здійснення приєднання об’єкта, у тому числі за «зеленим» тарифом |  |  |  |  |  |  |  |  | | 1.6 | Інші |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2 | Обліку |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.1 | Зчитування показів лічильника та передачі їх та обсягів спожитої електричної енергії постачальнику |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.2 | Роботи лічильника |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.3 | Багатозонного обліку |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.4 | Експертизи лічильника |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.5 | Ремонту лічильника |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.6 | Повірки лічильника |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.7 | Заміни лічильника |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.8 | Проведення контрольних знімань показів |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.9 | Проведення звірки обсягів спожитої електричної енергії |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.10 | Не забезпечення доступу до лічильника |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.11 | Складення акта про недопуск до лічильника |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2.12 | Інші |  |  |  |  |  |  |  |  | | 3 | Якості електропостачання |  |  |  |  |  |  |  |  | | 3.1 | Якості електричної енергії |  |  |  |  |  |  |  |  | | 3.2 | Надійності (безперебійності) електропостачання |  |  |  |  |  |  |  |  | | 3.3 | Інші |  |  |  |  |  |  |  |  | | 4 | Договору про надання послуг з розподілу |  |  |  |  |  |  |  |  | | 4.1 | Укладення договору |  |  |  |  |  |  |  |  | | 4.2 | Зміни умов договору |  |  |  |  |  |  |  |  | | 4.3 | Неповної інформації у договорі (в паспорті точки обліку) |  |  |  |  |  |  |  |  | | 4.4 | Розірвання договору |  |  |  |  |  |  |  |  | | 4.5 | Порядку розрахунків з розподілу |  |  |  |  |  |  |  |  | | 4.6 | Строків підписання договору |  |  |  |  |  |  |  |  | | 4.7 | Інші |  |  |  |  |  |  |  |  | | 5 | Активації послуг (подача напруги до приєднаного об’єкта за заявою споживача) |  |  |  |  |  |  |  |  | | 5.1 | Початку постачання після зміни власника приміщення |  |  |  |  |  |  |  |  | | 5.2 | Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою |  |  |  |  |  |  |  |  | | 6 | Відключення за несплату рахунків |  |  |  |  |  |  |  |  | | 6.1 | За ініціативою постачальника |  |  |  |  |  |  |  |  | | 6.2 | За послуги з розподілу |  |  |  |  |  |  |  |  | | 6.3 | За інші послуги |  |  |  |  |  |  |  |  | | 7 | Виставлення рахунків за розподіл електроенергії |  |  |  |  |  |  |  |  | | 7.1 | Неправильно виставленого рахунку |  |  |  |  |  |  |  |  | | 7.2 | Незрозумілого рахунку |  |  |  |  |  |  |  |  | | 7.3 | Заборгованості за рахунком за наданні послуги з розподілу електричної енергії та |  |  |  |  |  |  |  |  | | 7.4 | Заборгованості за плату за перетікання реактивної електричної енергії відповідно до умов договору |  |  |  |  |  |  |  |  | | 7.5 | Інші |  |  |  |  |  |  |  |  | | 8 | Тарифу на розподіл електроенергії |  |  |  |  |  |  |  |  | | 8.1 | Зміни тарифу |  |  |  |  |  |  |  |  | | 8.2 | Неправильного тарифу |  |  |  |  |  |  |  |  | | 8.3 | Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу) |  |  |  |  |  |  |  |  | | 8.4 | Інші |  |  |  |  |  |  |  |  | | 9 | Недотримання процедури зміни постачальника |  |  |  |  |  |  |  |  | | 10 | Відшкодування/компенсації |  |  |  |  |  |  |  |  | | 10.1 | Відшкодування завданих збитків |  |  |  |  |  |  |  |  | | 10.2 | Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг |  |  |  |  |  |  |  |  | | 10.3 | Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електричної енергії |  |  |  |  |  |  |  |  | | 11 | Актів про порушення споживачем ПРРЕЕ |  |  |  |  |  |  |  |  | | 12 | Скарги на дії/бездіяльність працівників оператора системи розподілу |  |  |  |  |  |  |  |  | | 13 | Додаткових послуг |  |  |  |  |  |  |  |  | | 14 | Надання інформації |  |  |  |  |  |  |  |  | | 15 | Звернень, які не стосуються питань оператора системи розподілу |  |  |  |  |  |  |  |  | | 16 | Інші |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | УСЬОГО |  |  |  |  |  |  |  |  | | | | |  | |  | | |
| Додаток 2  до Положення про  Центр розгляду скарг  Звіт  щодо розгляду скарг Центром електропостачальника  за \_\_\_\_ квартал \_\_\_\_\_ року | | | | | | | | |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | № з/п | Питання,  з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника,  щодо | Кількість зареєстрованих скарг | Кількість складених протоколів | Кількість наданих  відповідей | Питання вирішено шляхом надання письмової відповіді заявнику (кількість) | | Звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом | | | | про задоволення вимог заявника | про відмову у задоволенні вимог заявника | НКРЕКП | Держенергонагляду | Іншого державного органу,  підприємства/установи/організації  або посадової особи (зазначит и) | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | 1 | Договору про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 1.1 | Укладення договору |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 1.2 | Зміни договору |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 1.3 | Неповної інформації в договорі |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 1.4 | Розірвання договору |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 1.5 | Комерційних умов оплати |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 1.6 | Строків підписання договору після подання заяви |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 1.7 | Інші |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 2 | Відключення за несплату рахунків |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 3 | Виставлення рахунків |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 3.1 | Неправильно виставленого рахунку |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 3.2 | Незрозумілого рахунку |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 3.3 | Заборгованості за рахунком |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 3.4 | Інші |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 4 | Ціни (тарифу) |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 4.1 | Зміни ціни |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 4.2 | Неправильної ціни |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 4.3 | Прозорості ціни (незрозумілості або складності визначення ціни) |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 4.4 | Інші |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 5 | Зміни постачальника |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 6 | Відшкодування/компенсації |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 6.1 | Відшкодування завданих збитків |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 6.2 | Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 7 | Неконкурентної поведінки |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 8 | Пільг, субсидій |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 9 | Скарг на працівників електропостачальника |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 10 | Ненадання визначених ОСР додаткових послуг |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 11 | Ненадання інформації |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 12 | Звернень, які не стосуються питань електропостачання |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 13 | Початку постачання після зміни власника приміщення |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 14 | Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою |  |  |  |  |  |  |  |  | | | 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 |  |  |  |  |  |  |  |  | | | Усього | |  |  |  |  |  |  |  |  | | | | | | **ТОВ «ЕНЕРА СУМИ»**  **Пропонуємо виключити дублюючі пункти: 15, 17, 18, 21, 22, 23.**   |  |  | | --- | --- | | № 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 | | **~~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 | | Усього | | | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **ТОВ «РОЕК»**  10 питання ОСР;  13 бажано отримати роз’яснення, або приклади таких випадків в діяльності ПУП;  14 питання ОСР;  17 є пункт 3.1;  18 є пункт 3.2;  19 є пункт 4.1;  20 є пункт 4.3;  21 є пункт 6;  22 є пункт 6.1;  23 є пункт 6.2;  24 є пункт 11.   |  |  | | --- | --- | | 1 | Договору про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу | | 1.1 | Укладення договору | | 1.2 | Зміни договору | | 1.3 | Неповної інформації в договорі | | 1.4 | Розірвання договору | | 1.5 | Комерційних умов оплати | | 1.6 | Строків підписання договору після подання заяви | | 1.7 | Інші | | 2 | Відключення за несплату рахунків | | 3 | Виставлення рахунків | | 3.1 | Неправильно виставленого рахунку | | 3.2 | Незрозумілого рахунку | | 3.3 | Заборгованості за рахунком | | 3.4 | Інші | | 4 | Ціни (тарифу) | | 4.1 | Зміни ціни | | 4.2 | Неправильної ціни | | 4.3 | Прозорості ціни (незрозумілості або складності визначення ціни) | | 4.4 | Інші | | 5 | Зміни постачальника | | 6 | Відшкодування/компенсації | | 6.1 | Відшкодування завданих збитків | | 6.2 | Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг | | 7 | Неконкурентної поведінки | | 8 | Пільг, субсидій | | 9 | Скарг на працівників електропостачальника | | 10 | **~~Ненадання визначених ОСР додаткових послуг~~** | | 11 | Ненадання інформації | | 12 | Звернень, які не стосуються питань електропостачання | | 13 | Початку постачання після зміни власника приміщення | | 14 | **~~Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою~~** | | 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 | | | **Попередньо на обговорення** | | |
| **Відсутній у проєкті змін**  **Проєктом змін не передбачено внесення змін до постанови НКРЕКП № 450 від 29.03.2019** | | | | | | | | |
| **Форма № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна), затверджена постановою НКРЕКП № 450 від 29.03.2019** | | | | | | | | |
| **І. Інформація щодо кількості скарг (претензій) у розрізі категорій споживачів** | | | | | | | | |
| |  |  | | --- | --- | | № з/п | Назва теми | | А | Б | | 1 | Облік | | 2 | Договір про постачання електричної енергії | | 2.1 | *Укладення договору* | | 2.2 | *Зміна договору* | | 2.3 | *Неповна інформація в договорі* | | 2.4 | *Розірвання договору* | | 2.5 | *Комерційні умови оплати* | | 2.6 | *Строки підписання договору після подання заяви* | | 2.7 | *Інше* | | 3 | Відключення за несплату рахунків | | 4 | Виставлення рахунків | | 4.1 | *Неправильно виставлений рахунок* | | 4.2 | *Незрозумілий рахунок* | | 4.3 | *Заборгованість за рахунком* | | 4.4 | *Інше* | | 5 | Ціна | | 5.1 | *Зміни ціни* | | 5.2 | *Неправильна ціна* | | 5.3 | *Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)* | | 5.4 | *Інше* | | 6 | Зміна постачальника | | 7 | Відшкодування/компенсація | | 7.1 | *Відшкодування завданих збитків* | | 7.2 | *Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг* | | 8 | Неконкурентна поведінка | | 9 | Пільги, субсидії | | 10 | Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії | | 11 | Скарги на працівників компанії | | 12 | Додаткові послуги споживачеві | | 13 | Надання іншої довідкової інформації | | 14 | Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника | | 15 | Звернення, які не стосуються питань електропостачання | | | | | **ТОВ «ТЕК»**  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.   |  |  | | --- | --- | | № з/п | Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо | | А | Б | | 1 | Договору про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу | | 1.1 | Укладення договору | | 1.2 | Зміни договору | | 1.3 | Неповної інформації в договорі | | 1.4 | Розірвання договору | | 1.5 | Комерційних умов оплати | | 1.6 | Строків підписання договору після подання заяви | | 1.7 | Інші | | 2 | Відключення за несплату рахунків | | 3 | Виставлення рахунків | | 3.1 | Неправильно виставленого рахунку | | 3.2 | Незрозумілого рахунку | | 3.3 | Заборгованості за рахунком | | 3.4 | Інші | | 4 | Ціни (тарифу) | | 4.1 | Зміни ціни | | 4.2 | Неправильної ціни | | 4.3 | Прозорості ціни (незрозумілості або складності визначення ціни) | | 4.4 | Інші | | 5 | Зміни постачальника | | 6 | Відшкодування/компенсації | | 6.1 | Відшкодування завданих збитків | | 6.2 | Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг | | 7 | Неконкурентної поведінки | | 8 | Пільг, субсидій | | 9 | Скарг на працівників електропостачальника | | 10 | Ненадання визначених ОСР додаткових послуг | | 11 | Ненадання інформації | | 12 | Звернень, які не стосуються питань електропостачання | | 13 | Початку постачання після зміни власника приміщення | | 14 | Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою | | 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 | | | **Попередньо відхилити**  **Проєктом змін не передбачено внесення змін до постанови НКРЕКП № 450 від 29.03.2019** | | |
| **II. Інформація щодо кількості звернень (запитів) у розрізі категорій споживачів** | | | | | | | | |
| |  |  | | --- | --- | | № з/п | Назва теми | | А | Б | | 1 | Облік | | 2 | Договір про постачання електричної енергії | | 2.1 | *Укладення договору* | | 2.2 | *Зміна договору* | | 2.3 | *Неповна інформація в договорі* | | 2.4 | *Розірвання договору* | | 2.5 | *Комерційні умови оплати* | | 2.6 | *Строки підписання договору після подання заяви* | | 2.7 | *Інше* | | 3 | Відключення за несплату рахунків | | 4 | Виставлення рахунків | | 4.1 | *Неправильно виставлений рахунок* | | 4.2 | *Незрозумілий рахунок* | | 4.3 | *Заборгованість за рахунком* | | 4.4 | *Інше* | | 5 | Ціна | | 5.1 | *Зміни ціни* | | 5.2 | *Неправильна ціна* | | 5.3 | *Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)* | | 5.4 | *Інше* | | 6 | Зміна постачальника | | 7 | Відшкодування/компенсація | | 7.1 | *Відшкодування завданих збитків* | | 7.2 | *Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг* | | 8 | Неконкурентна поведінка | | 9 | Пільги, субсидії | | 10 | Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії | | 11 | Скарги на працівників компанії | | 12 | Додаткові послуги споживачеві | | 13 | Надання іншої довідкової інформації | | 14 | Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника | | 15 | Звернення, які не стосуються питань електропостачання | |  |  | | | | | **ТОВ «ТЕК»**  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.   |  |  | | --- | --- | | № з/п | Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо | | А | Б | | 1 | Договору про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу | | 1.1 | Укладення договору | | 1.2 | Зміни договору | | 1.3 | Неповної інформації в договорі | | 1.4 | Розірвання договору | | 1.5 | Комерційних умов оплати | | 1.6 | Строків підписання договору після подання заяви | | 1.7 | Інші | | 2 | Відключення за несплату рахунків | | 3 | Виставлення рахунків | | 3.1 | Неправильно виставленого рахунку | | 3.2 | Незрозумілого рахунку | | 3.3 | Заборгованості за рахунком | | 3.4 | Інші | | 4 | Ціни (тарифу) | | 4.1 | Зміни ціни | | 4.2 | Неправильної ціни | | 4.3 | Прозорості ціни (незрозумілості або складності визначення ціни) | | 4.4 | Інші | | 5 | Зміни постачальника | | 6 | Відшкодування/компенсації | | 6.1 | Відшкодування завданих збитків | | 6.2 | Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг | | 7 | Неконкурентної поведінки | | 8 | Пільг, субсидій | | 9 | Скарг на працівників електропостачальника | | 10 | Ненадання визначених ОСР додаткових послуг | | 11 | Ненадання інформації | | 12 | Звернень, які не стосуються питань електропостачання | | 13 | Початку постачання після зміни власника приміщення | | 14 | Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою | | 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 | | | **Попередньо відхилити**  **Проєктом змін не передбачено внесення змін до постанови НКРЕКП № 450 від 29.03.2019** | | |
| **Відсутній у проєкті змін** | | | | | | | | |
| **Інструкція щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна) «Звіт про звернення та скарги споживачів електропостачальника»** | | | | **ТОВ «ТЕК»**  У відповідності до запропонованих змін Форми № 11-НКРЕКП-моніторинг-постачання (річна) внести зміни до Інструкції по її заповненню. | | **Попередньо відхилити**  **Проєктом змін не передбачено внесення змін до постанови НКРЕКП № 450 від 29.03.2019** | | |