|  |
| --- |
| Додаток 19  до Правил роздрібного ринку  електричної енергії |

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про Центр захисту споживачів електричної енергії**

1. **Загальні положення**

1.1. Це Положення визначає процедуру розгляду оператором системи розподілу/електропостачальником скарг споживачів або осіб, які є замовниками послуг з приєднання, комерційного обліку, розподілу та постачання електричної енергії, щодо порушення їхніх прав та законних інтересів операторами систем розподілу та/або електропостачальниками.

* 1. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:

заявник – споживач/побутовий споживач, користувач/замовник (законний представник в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб або уповноважена особа, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства) послуг, що надаються оператором системи розподілу та/або електропостачальником;

повторна скарга – звернення, подане від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;

скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захисту законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника, із обов’язковим наданням документів (копій документів засвідчених належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.

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" \t "_blank), [«Про ринок електричної енергії»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2019-19" \t "_blank), 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" \l "n28" \t "_blank), затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.

1.3. Звернення, яке не є скаргою розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку.

1.4. Оператор системи розподілу/Електропостачальник з метою розгляду скарг заявників з питань, які належать до його компетенції, створює структурний підрозділ – Центр захисту споживачів електричної енергії (далі – Центр).

Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, включаючи керівника Центру та його заступника (за наявності).

Для оператора систем розподілу/електропостачальника, який обслуговує менше 100 000 споживачів, створення Центру не є обов'язковим. У такому разі, функції Центра покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.

1.5. Центр забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг заявників.

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;

на сервісах «Особистий кабінет споживача» та «Особистий кабінет замовника» власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет (далі – особистий кабінет) або на зворотному боці платіжного документу, який направляється заявнику;

2) функціонування сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному 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 заявника;

стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол з 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 власному офіційному вебсайті;

4) своєчасний, об’єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника спеціалістами, рівень кваліфікації та професійний досвід яких, буде достатній для здійснення ними своїх функцій.

1.7. Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

1.8. Забезпечення реєстрації скарг, обліку, зберігання, електронного документообігу покладається на службу з діловодства оператора системи розподілу/електропостачальника.

1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює на власному офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру та направляє його копію до НКРЕКП.

**2. Завдання та функції Центру**

2.1. Основними завданнями Центру є:

1) розгляд скарг заявників, надісланих до оператора системи розподілу/ електропостачальника безпосередньо або надісланих для розгляду від Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), Державної інспекції енергетичного нагляду України (далі – Держенергонагляд), інших державних органів, урядової «гарячої лінії» тощо;

2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Держенергонагляду, 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.

2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:

1. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряє інформацію, про яку йдеться у скарзі, за необхідності залучає до її розгляду заявника (за згодою) та надає обґрунтовану письмову відповідь у строки, встановлені законодавством;

2) співпрацює місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями, представниками засобів масової інформації тощо;

3) невідкладно вживає заходи щодо припинення неправомірних дій стосовно заявника (у разі їх наявності);

4) усуває порушення чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг (у разі їх наявності);

5) відміняє або змінює прийняте рішення (акт, лист-відмова, лист-роз’яснення, повідомлення тощо), якщо воно не відповідає законодавству у сферах енергетики та комунальних послуг;

6) розміщує інформацію на сервісі «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;

7) здійснює облік скарг та складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;

8) готує та надає керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника щоквартальний звіт про діяльність Центру відповідно до додатку цього Положення.

**3. Процедура розгляду скарг**

3.1. Скарга, подана заявником у письмовій (електронній) формі на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, до Центру, або через сервіс «Особистий кабінет споживача» підлягає реєстрації відповідно до правил організації діловодства, встановлених Кабінетом Міністрів України та ПРРЕЕ.

Зареєстрована оператором системи розподілу/електропостачальником скарга передається на розгляд Центру не пізніше наступного дня після її реєстрації.

3.2. Керівник Центру здійснює попередній розгляд скарги та визначає відповідального виконавця для оперативного вирішення всіх питань, порушених у скарзі, та забезпечення належного інформування заявника про перебіг розгляду скарги та прийняте рішення.

3.3. Відповідальний виконавець, протягом 5 днів з дня реєстрації скарги, перевіряє інформацію, яка міститься у скарзі та у доданих до неї документах (копіях документів), необхідних для розгляду скарги, у тому числі у рішеннях (акт, лист-відмова, лист-роз’яснення, повідомлення тощо), які приймалися оператором системи розподілу/електропостачальником стосовно заявника раніше.

3.4. Скарга на дії (бездіяльність) оператора системи розподілу/електропостачальника може бути подана заявником не пізніше одного місяця з дня коли заявнику стало відомо про порушення його прав та законних інтересів, спричинених такими діями (бездіяльністю).

Скарга на рішення оператора системи розподілу/електропостачальника може бути подана заявником протягом одного року з дня його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення заявником з прийнятим рішенням.

Скарги, подані з порушенням зазначеного строку не розглядаються.

Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений керівником Центру, у разі надання заявником документів, підтверджуючих поважність причин їх пропуску.

3.5. Скарга не підлягає розгляду, якщо:

у скарзі не зазначено місце проживання/перебування, місцезнаходження заявника;

скарга не підписана заявником або неможливо встановити авторство (анонімне);

заявником подана повторна скарга, якщо попередня скарга вирішена по суті;

у скарзі порушено питання, яке станом на день подання скарги розглядається судом або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;

у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

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;

розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції Регулятора.

Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника.

3.6. 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 звернення. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

3.7. На прохання заявника оператор системи розподілу/електропостачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.

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

3.9. Робоча зустріч може бути проведено дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв’язку/відеоконференції з обов’язковим залученням заявника.

3.10. Розгляд скарги під час робочої зустрічі може здійснюватися за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

3.11. 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.

3.12. Учасники розгляду скарги не пізніше, ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити Центр про свою участь у розгляді скарги.

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

дату проведення робочої зустрічі;

інформацію про проведення розгляду скарги в приміщені Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);

учасників робочої групи;

суть скарги;

наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;

прийняте рішення на робочій зустрічі;

порядок оскарження/перегляду прийнятого рішення.

Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

3.14. Відповідальний виконавець з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі готує проєкт відповіді та надає його на погодження керівнику Центру та на підпис керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника.

Письмова відповідь на скаргу разом з копією оформленого протоколу надсилається заявнику. У разі подання заявником оригіналів документів, такі документи повертаються заявнику.

3.15. Прийняті рішення за результатами розгляду скарги підлягають оприлюдненню на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Додаток

до Положення про

Центр захисту споживачів

електричної енергії

Звіт

щодо розгляду скарг заявників

(найменування оператора системи розподілу/електропостачальника)

за \_\_\_\_ квартал \_\_\_\_\_ року/

категорія споживача \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(побутовий/малий непобутовий/непобутовий/ОСББ/управитель/ колективний побутовий споживач)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Перелік питань,  з якими звертались заявники зі скаргою | Кількість зареєстрованих скарг загальна кількість скарг | Кількість складених Центром захисту споживачів електричної енергії протоколів | Загальна кількість наданих  відповідей зарезультатами розгляду скарг | Питання вирішено шляхом надання письмової відповіді заявнику (кількість) | | Розглянуті звернення за запитом, на які надано відповідь | | |
| про задоволення вимог заявника | про відмову у задоволенні вимог заявника | НКРЕКП | Держенергонагляду | Іншому державному органу, підприємству/установі/організації або посадовій особі (зазначити) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | Приєднання до мережі |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 | Плата за приєднання |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 | Порушення термінів приєднання |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.3 | Порушена процедура видачі технічних умов |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4 | Тимчасове приєднання |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 | Перешкоди з боку компанії для здійснення приєднання об’єкта, у тому числі за «зеленим» тарифом |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.6 | Інше |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Облік |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | Зчитування та передача показів лічильника постачальнику |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 | Робота лічильника |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.3 | Багатозонний облік |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.4 | Експертиза лічильника |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.5 | Ремонт лічильника |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.6 | Повірка лічильника |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.7 | Заміна 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 | Інше |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Якість електропостачання |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Якість електричної енергії |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 | Надійність (безперебійність) електропостачання |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 | Інше |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Договір про надання послуг з розподілу |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1 | Укладення договору |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.2 | Зміна договору |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.3 | Неповна інформація у договорі (в паспорті точки обліку) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.4 | Розірвання договору |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.5 | Комерційні умови оплати |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.6 | Строки підписання договору після подання заяви |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.7 | Інше |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Активація послуг (подача напруги за заявою споживача) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.1 | Початок 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 виставлений рахунок |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.2 | Незрозумілий рахунок |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.3 | Заборгованість за рахунком за наданні послуги з розподілу або передачі електричної енергії та плату за перетікання реактивної електричної енергії відповідно до умов договору |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.4 | Інше |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Тариф на розподіл електроенергії |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.1 | Зміни тарифу |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.2 | Неправильний тариф |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.3 | Прозорість тарифу (незрозумілість або складність визначення тарифу) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.4 | Інше |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Зміна постачальника |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Відшкодування/компенсація |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10.1 | Відшкодування завданих збитків |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10.2 | Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10.3 | Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості електричної енергії |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Акти про порушення споживачем ПРРЕЕ |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Скарги на працівників компанії |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Додаткові послуги споживачеві |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Надання інформації |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Питання постачання електричної енергії, які не стосуються ОСР |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Звернення, які не стосуються питань електропостачання |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Усього | |  |  |  |  |  |  |  |  |

Продовження додатку

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Перелік питань,  з якими звертались заявники зі скаргою | Кількість зареєстрованих скарг | | Кількість складених Центром захисту споживачів електричної енергії протоколів | Загальна кількість наданих  відповідей зарезультатами розгляду скарг | Питання вирішено шляхом надання (кількість) | | | | | |
| загальна кількість скарг | з них за категоріями споживачів | письмової відповіді заявнику | | Розглянуті звернення за запитом, на які та надана | | | |
| про задоволення вимог заявника | про відмову у задоволенні вимог заявника | НКРЕКП | Держенергонагляду | Іншому державному органу, підприємству/установі/організації або посадовій особі (зазначити) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | Договір про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 | Укладення договору |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 | Зміна договору |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.3 | Неповна інформація в договорі |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4 | Розірвання договору |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5 | Комерційні умови оплати |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.6 | Строки підписання договору після подання заяви |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.7 | Інше |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Відключення за несплату рахунків |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Виставлення рахунків |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Неправильно виставлений рахунок |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 | Незрозумілий рахунок |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 | Заборгованість за рахунком |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.4 | Інше |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Ціна (тариф) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1 | Зміни ціни |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.2 | Неправильна ціна |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.3 | Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.4 | Інше |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Зміна постачальника |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Відшкодування/компенсація |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.1 | Відшкодування завданих збитків |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.2 | Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Неконкурентна поведінка |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Пільги, субсидії |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Інформація від споживачів про крадіжки електроенергії |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Скарги на працівників компанії |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Додаткові послуги споживачеві |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Надання інформації |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Питання розподілу електричної енергії, які не стосуються електропостачальника |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Звернення, які не стосуються питань електропостачання |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Усього | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |