

Обґрунтування

до питання про схвалення проєкту постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»

Відносини на роздрібному ринку електроенергії регулюються Законом України «Про ринок електричної енергії» та іншими нормативно-правовими актами, зокрема Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (далі – Правила роздрібного ринку). Правила роздрібного ринку встановлюють, зокрема обов'язок учасників роздрібного ринку, які здійснюють розподіл або постачання електричної енергії споживачам, здійснювати розгляд скарг та вирішувати спори у порядку, визначеному Правилами роздрібного ринку, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами Регулятора.

Враховуючи євроінтеграційні процеси адаптації національних нормативно-правових актів до норм європейського законодавства та з метою удосконалення та усунення прогалин в діючій процедурі розгляду скарг споживачів або осіб, які є замовниками послуг з приєднання, комерційного обліку, розподілу та постачання електричної енергії, щодо порушення їхніх прав та інтересів операторами систем розподілу/електропостачальниками, норми Правил роздрібного ринку потребують доопрацювання, зокрема з питань:

удосконалення та забезпечення ефективності процедури розгляду скарг;
забезпечення можливості розгляду скарг за допомогою застосування технічних засобів з обов'язковою участю заявника/його уповноваженого представника;

відкритості результатів розгляду скарг шляхом оприлюднення результатів розгляду на власному офіційному вебсайті ліцензіата, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.

Враховуючи викладене, Департаментом із регулювання відносин та захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії розроблено проєкт постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» (далі – Проєкт), яким передбачається функціонування в складі оператора системи/електропостачальника такого підрозділу як Центр захисту споживачів електричної енергії, шляхом розроблення Положення про Центр захисту споживачів електричної енергії (додаток до Правил).

Зазначений Проєкт постанови містить ознаки регуляторного акта та потребує проходження регуляторної процедури відповідно до частини першої статті 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».

Враховуючи вищевикладене, Департамент із регулювання відносин та захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії пропонує:

схвалити Проєкт постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» та оприлюднити його на офіційному вебсайті НКРЕКП з метою одержання зауважень і пропозицій.

Директор Департаменту із регулювання

ві
р
Департаменту із регулювання
в
р
в
р



в
р
в
р
в
р

Ігор ГОРОДИСЬКИЙ



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ
РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ
ТА КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ
(НКРЕКП)**

ПОСТАНОВА

№ _____

Київ

Про затвердження Змін до
Правил роздрібного ринку
електричної енергії

Відповідно до законів України «Про ринок електричної енергії» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Затвердити Зміни до Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 14 березня 2018 року № 312, що додаються.

2. Вважати 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».

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.

Голова НКРЕКП

Валерій ТАРАСЮК

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

№ _____

Зміни до Правил роздрібного ринку електричної енергії

1. В абзаці першому пункту 4.15 розділу IV слова «в інформаційно-консультаційному центрі» замінити словами «в центрі обслуговування споживачів».

2. У розділі V:

1) у главі 5.1:

у пункті 5.1.2:

у підпункті 27 слова «та Кодексу систем розподілу» замінити знаком та словами «, Кодексу систем розподілу та цих Правил»;

підпункт 32 виключити.

У зв'язку з цим підпункти 33 – 37 вважати відповідно підпунктами 32 – 36;

у підпункті 35 цифри, знаки та слова «8.3.7, 8.3.10 глави 8.3» замінити цифрами, знаками та словами «8.1.11, 8.1.14 глави 8.1»;

доповнити новими підпунктами такого змісту:

«37) створювати можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісу «Особистий кабінет споживача»;

38) взаємодіяти з електропостачальником з питань проведення зв'язки обсягів спожитої електричної енергії, розгляду заяв/скарг/претензій споживачів у порядку, визначеному цими Правилами.»;

доповнити новим пунктом такого змісту:

«5.1.12. ОСР має забезпечити функціонування:

кол-центру;

сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;

центру захисту споживачів електричної енергії, у якому має бути організоване єдине вікно прийняття скарг заявників. Для ОСР, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру обслуговування споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР;

центру обслуговування споживачів, у якому має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг ОСР, а також прийняття звернень заявників. Для ОСР, який обслуговує менше 100000

споживачів, створення центру обслуговування споживачів, не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР.»;

2) у главі 5.2:

підпункт 12 пункту 5.2.1 виключити.

У зв'язку з цим підпункти 13 – 17 вважати відповідно підпунктами 12 – 16;

у пункті 5.2.2:

підпункт 15 викласти в такій редакції:

«15) створити можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісів «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії»;

підпункт 28 після знаків та слів «(обмеження) споживачів» доповнити новими знаками та словами «, проведення звірки обсягів спожитої електричної енергії, розгляду заяв/скарг/претензій споживачів»;

доповнити новим пунктом такого змісту:

«5.2.8. Електропостачальник має забезпечити функціонування:

кол-центру;

сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;

центру захисту споживачів електричної енергії, у якому має бути організоване єдине вікно прийняття скарг заявників. Для електропостачальника, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру обслуговування споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника;

центру обслуговування споживачів, у якому має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг електропостачальника, а також прийняття звернень заявників. Для електропостачальника, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру обслуговування споживачів, не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника.».

3. У розділі VIII:

1) у назві знаки та слова «, скарг, претензій» виключити;

2) главу 8.1 викласти у такій редакції:

«8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень (заяв/скарг/претензій) споживачів (заявників)

8.1.1. Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку та суб'єкти, що належать до особливої групи споживачів, мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

Якщо між сторонами відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначити найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

8.1.2. Учасники роздрібного ринку та суб'єкти, що належить до особливої групи споживачів, зобов'язані здійснювати розгляд звернень заявників, у тому числі, отримані від іншого учасника роздрібного ринку, органів державної влади та місцевого самоврядування, Регулятора, Державної інспекції енергетичного нагляду України (далі – Держенергонагляд), у порядку визначеному цими Правилами, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами.

8.1.3. Учасники роздрібного ринку мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:

- 1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, центру захисту споживачів електричної енергії, кол-центру;
- 2) інструкцію про порядок подання заяв/скарг/претензій;
- 3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;
- 4) стандарти та вимоги до якості електричної енергії;
- 5) процедуру розгляду заяв/скарг/претензій споживачів.

8.1.4. Під час здійснення своєї діяльності, зокрема розгляду отриманих від споживачів (заявників) звернень, учасники роздрібного ринку мають дотримуватися розроблених стандартів/вимог/процедур, які мають відповідати таким вимогам:

- 1) бути викладені зрозумілою та доступною мовою;
- 2) надавати можливість споживачу (заявнику) подавати заяви в усній формі (за допомогою телефону чи під час особистого прийому) або письмовій формі заяви/скарги/претензії (поштовим зв'язком, з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку);

3) надавати можливість споживачу (заявнику) з обмеженими можливостями отримувати інформацію, подавати звернення у зручний для нього спосіб. Для забезпечення такої можливості учасники роздрібного ринку мають розробити інструкцію з урахуванням вимог, визначених законодавством;

4) чітко визначати поетапні заходи (алгоритм дій), які має вживати учасник роздрібного ринку в ході розгляду звернення, а також порядок особистого прийому споживача (заявника);

5) рішення, які за результатами розгляду звернення приймає учасник роздрібного ринку, у вигляді листа – роз'яснення, листа – відмови, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації тощо).

8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:

1) реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/претензій;

2) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні питання або повідомлення про початок розгляду заяви/скарги/претензії та строки розгляду. Попередня відповідь надається заявнику протягом 3 робочих днів від дня реєстрації заяви/скарги/претензії, якщо споживач (заявник) зареєстрований в особовому кабінеті, у зверненні вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома учаснику роздрібного ринку;

3) строки розгляду звернення та надання відповіді.

8.1.6. Учасники роздрібного ринку та суб'єкти, що належать до особливої групи споживачів мають забезпечити збереження баз даних щодо заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) протягом 5 років відповідно до вимог законодавства.

8.1.7. Учасники роздрібного ринку мають:

1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів. Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;

2) подавати Регулятору звіт про розгляд заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) відповідно до нормативно правових актів Регулятора.

8.1.8. Учасники роздрібного ринку мають оприлюднювати на своєму офіційному вебсайті щорічний звіт щодо розгляду заяв/скарг/претензій. Цей звіт має містити таку інформацію:

1) загальну кількість заяв/скарг/претензій споживачів (заявників), отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, ОСББ, управителів), з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації;

2) кількість звернень, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення;

3) середній час розгляду звернення за тематиками відповідно до загальної класифікації;

4) короткий опис процедури розгляду звернення заявників.

8.1.9. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів (заявників), реєстрацію та збереження звернень та додатків до них відповідно до затвердженого ними порядку, розробленого з урахуванням вимог чинного законодавства.

8.1.10. Учасники роздрібного ринку та суб'єкти, що належать до особливої групи споживачів, здійснюють реєстрацію отриманих від споживачів (заявників) звернень реєстрі, що має містити:

1) дату отримання;

2) реєстраційний номер;

3) спосіб, у який подано;

4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача (заявника), що подав звернення (або від імені якого було подано таке звернення);

5) зміст звернення;

6) короткий опис змісту;

7) первинне/повторне;

8) механізм розгляду;

9) результат розгляду первинного звернення (у разі якщо звернення є повторним);

10) засоби подальшої комунікації, наданої заявником.

8.1.11. Усі звернення реєструються у день їх отримання якщо відповідне звернення подано:

1) фізичною особою в усній формі (на особистому прийомі керівника учасника роздрібного ринку, у центрі обслуговування споживачів або кол-центрі);

2) споживачем (заявником) у письмовій формі (у тому числі з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення)) та отримано учасником роздрібного ринку, суб'єктом, що належить до особливої групи споживачів, не пізніше ніж за 1 годину до завершення робочого дня.

8.1.12. У разі повторного звернення споживача (заявника) з питання, яке не було вирішено по суті та яке зафіксовано як вирішене, учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належать до особливої групи споживачів, має:

1) зареєструвати звернення у реєстрі як окрему заяву/скаргу/претензію, позначивши її як таку, що є повторною та потребує негайного вирішення;

2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторної заяви/скарги/претензії повідомити споживача (заявника) про початок повторного розгляду або про відмову в її розгляді у встановлені строки.

8.1.13. Учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, розглядають звернення в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

Якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, отримати інформацію від іншого учасника роздрібного ринку, строк розгляду звернення призупиняється на час проведення контрольного огляду, технічної перевірки або експертизи засобу обліку, про що повідомляється споживач (заявник).

Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач (заявник). При цьому, загальний строк розгляду такого звернення не може перевищувати 45 днів.

8.1.14. У разі отримання учасником роздрібного ринку або суб'єктом, що належать до особливої групи споживачів, звернення з питань, що не належать до його компетенції, він протягом 5 робочих днів надсилає таке звернення за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку до компетенції якого

відноситься вирішення питання зазначеного у зверненні, про що у цей же строк повідомляє споживача (заявника).

8.1.15. Разом із відповіддю споживачу (заявнику) надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення.»;

3) після глави 8.1 доповнити новими главами 8.2 та 8.3 такого змісту:

«8.2. Процедура розгляду заяв

8.2.1. Споживач (заявник) має право звернутись до центра обслуговування споживачів відповідного учасника роздрібного ринку, до суб'єкта, що належать до особливої групи споживачів, до повноважень якого належить розгляд заяви із проханням про сприяння у реалізації його особистих прав та законних інтересів, з повідомленням про порушення учасником роздрібного ринку або суб'єктом, що належать до особливої групи споживачів, законодавства у сфері енергетики чи про недоліки в його діяльності, з клопотанням про визнання за споживачем (заявником) відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

8.2.2. Учасники роздрібного ринку мають об'єктивно і вчасно розглянути заяву, перевірити викладені у ній факти та прийняти рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечити його виконання, повідомити письмово у встановлені цими Правилами строки про наслідки розгляду заяви.

8.2.3. Якщо заява не містить необхідної інформації (документів) для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку, може у строк не більше 5 календарних днів звернутися:

до споживача (заявника), з метою отримання додаткової інформації (документів), проведення оплати за послуги тощо;

до іншого учасника роздрібного ринку, щодо здійснення таким учасником, в межах строків визначених законодавством, дій та/або надання необхідної інформації.

8.2.4. У разі ненадання споживачем (заявником), пояснень щодо обставин, зазначених у заяві, учасник роздрібного ринку має надати споживачу (заявнику) роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання заявником додаткової інформації не є підставою для відмови у розгляді заяви.

Відповідь за результатами розгляду заяви в обов'язковому порядку надається тим учасником роздрібного ринку, який отримав цю заяву і до компетенції якого входить вирішення порушених у заяві питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Відповідь направляється споживачу (заявнику) в письмовій формі.

8.2.5. Якщо споживач (заявник) не згоден з отриманою відповіддю він може звернутися зі скаргою до Центру захисту споживачів електричної енергії відповідного учасника роздрібного ринку.

8.3. Процедура розгляду скарг

8.3.1. Споживач (заявник) має право звернутись до учасника роздрібного ринку, Центру захисту споживачів електричної енергії відповідного учасника роздрібного, до суб'єкта, що належить до особливої групи споживачів, зі скаргою на дії (бездіяльність) чи рішення (лист-відмова, лист-роз'яснення, акт про порушення, повідомлення тощо) учасника роздрібного ринку або суб'єкта, що належить до особливої групи споживачів, з вимогою про поновлення його порушених прав та законних інтересів з наданням документів (копій документів засвідчених належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.

8.3.2. Центр захист споживачів електричної енергії розглядає надану споживачем (заявником), оформлену належним чином, скаргу у порядку, визначеному Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 цих Правил.

Учасник роздрібного ринку, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру захисту споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів електричної енергії, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого учасника роздрібного ринку.

8.3.3. Скарга на дії (бездіяльність) учасника роздрібного ринку або суб'єкта, що належить до особливої групи споживачів, може бути подана заявником не пізніше одного місяця з дня коли споживачу (заявнику) стало відомо про порушення його прав та законних інтересів, спричинених такими діями (бездіяльністю).

Скарга на рішення учасника роздрібного ринку або суб'єкта, що належить до особливої групи споживачів, може бути подана споживачем (заявником) протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення споживача (заявника) з прийнятим рішенням.

Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, не розглядаються.

Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою учасника роздрібного ринку, суб'єкта, що належить до особливої групи споживачів, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення.

8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи (копії документів, засвідчені належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.

8.3.5. Якщо скарга не містить інформації, даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до

особливої групи споживачів, може у строк не більше 5 календарних днів звернутися до споживача (заявника) за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду скарги.

У разі ненадання споживачем (заявником) копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації, необхідної для встановлення фактичних обставин викладених у скарзі, учасник роздрібного ринку або суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, має надати заявнику роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання заявником додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді скарги.

8.3.6. У разі не отримання відповіді, або якщо споживач (заявник) не погоджується з наданою учасником роздрібного ринку, суб'єктом, що належить до особливої групи споживачів, відповіддю, споживач (заявник) має право подати скаргу Регулятору або енергетичному омбудсмену, у порядку визначеному законодавством.

8.3.7. Вирішення спорів споживачами (замовниками) та суб'єктами роздрібного ринку або суб'єктами, що належить до особливої групи споживачів, у тому числі щодо виконання договірних зобов'язань вирішуються сторонами у судовому порядку.».

У зв'язку з цим глави 8.2 – 8.4 вважати відповідно главами 8.4 – 8.6;

4) у главі 8.4:

назву викласти в такій редакції:

«8.4. Процедура розгляду претензій»;

пункт 8.4.1 викласти в такій редакції:

«8.4.1. Учасник роздрібного ринку або суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, щодо якого було вчинено порушення вимог цих Правил та/або умов договорів, наявність яких передбачена цими Правилами, складає у довільній формі претензію та подає її іншому учаснику роздрібного ринку або суб'єкту, що належить до особливої групи споживачів, яким було вчинено порушення.

У разі заподіяння учаснику роздрібного ринку електричної енергії, суб'єкту, що належить до особливої групи споживачів, збитків у претензії зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину оператора системи, електропостачальника або споживача та розрахунок нарахованих збитків.

Учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, протягом 30 календарних днів з дня отримання претензії має:

усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані іншому учаснику роздрібного ринку, суб'єкту, що належить до особливої групи споживачів, яким було подано претензію;

повідомити іншого учасника роздрібного ринку, суб'єкта, що належить до особливої групи споживачів, про усунення порушення та/або відшкодування

завданих збитків, або надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензії повністю або частково.

У разі відмови щодо задоволення претензії, учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, надає документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини (за наявності).

Для розгляду претензії учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, зобов'язані на запит іншої сторони надавати уточнюючу інформацію та документи, необхідні для розгляду претензії.

Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються сторонами під час розгляду претензії шляхом переговорів між ними або в судовому порядку.»;

у пункті 8.4.2:

в абзаці першому знак та слово «/скарги» виключити;

в абзаці другому слова «та скарг» та «претензій щодо», слова та знаки «та/або правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених Регулятором» виключити;

пункт 8.4.3 виключити.

У зв'язку з цим пункти 8.4.4 – 8.4.7 вважати відповідно пунктами 8.4.3 – 8.4.6;

у пункті 8.4.3 цифри та знак «8.4» змінити цифрами та знаком «8.5»;

в абзаці третьому пункту 8.4.4 цифри, знаки та слово «8.4.2 глави 8.4» замінити цифрами, знаками та словом «8.5.2 глави 8.5»;

в абзаці дванадцятому пункту 8.4.5 цифри, знаки та слово «8.4.2 глави 8.4» замінити цифрами, знаками та словом «8.5.2 глави 8.5», а цифри та знак «8.4» замінити цифрами та знаком «8.5»;

5) главу 8.5 виключити.

У зв'язку з цим главу 8.6 вважати главою 8.5;

б) у главі 8.5:

в абзаці шостому пункту 8.5.4 цифри та знаки «8.4.2» замінити цифрами та знаками «8.5.2»;

у пунктах 8.5.5, 8.5.6, підпунктах 1, 5 та 6 пункту 8.5.8, пунктах 8.5.9 – 8.5.14 цифри та знаки «8.4.2» замінити цифрами та знаками «8.5.2».

4. У розділі IX:

1) у главі 9.2:

у пункті 9.2.1:

абзац тринадцятий викласти в такій редакції:

«контактних даних оператора систем для подання повідомлень про загрозу електробезпеці;»;

абзац вісімнадцятий після слів «обслуговування споживачів» доповнити словами та знаком «центру захисту прав споживачів електричної енергії,»;

абзац дев'ятнадцятий викласти в такій редакції:

«порядку роботи центру захисту прав споживачів електричної енергії;»;

абзац двадцять перший виключити.

2) у главі 9.4:

у пункті 9.4.1:

абзаци чотирнадцятий та п'ятнадцятий викласти в такій редакції:

«контактних даних центру обслуговування споживачів, центру захисту прав споживачів електричної енергії, кол-центру оператора системи та електропостачальників, які мають доступ до системи розподілу на території діяльності оператора системи відповідно до договору;

порядку роботи центру захисту прав споживачів електричної енергії;»;

в абзаці другому пункту 9.4.4 слова та знак «інформаційно-консультаційний центр,» виключити.

5. У додатку 5:

1) підпункт 10 пункту 6.1 глави 6 викласти в такій редакції:

«10) звертатися зі скаргою щодо поновлення прав та захисту законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) Постачальника та/або Центру захисту споживачів;»;

2) підпункт 9 пункту 7.2 глави 7 викласти в такій редакції:

«9) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;»;

3) пункти 11.1 та 11.2 глави 11 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що виникають із виконання умов цього Договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

11.2. У разі якщо спори та розбіжності між Сторонами не будуть узгоджені під час переговорів, спір може бути переданий для вирішення в судовому порядку.».

6. У додатку 6:

1) підпункт 10 пункту 6.1 глави 6 викласти в такій редакції:

«10) звертатися зі скаргою щодо поновлення прав та захисту законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) електропостачальника Постачальника та-/або Центру захисту споживачів;»;

2) підпункт 10 пункту 7.2 глави 7 викласти в такій редакції:

«10) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;»;

3) пункти 11.1 та 11.2 глави 11 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що виникають із виконання умов цього Договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

11.2. У разі якщо спори та розбіжності між Сторонами не будуть узгоджені під час переговорів, спір може бути переданий для вирішення в судовому порядку.».

7. У додатку 7:

1) підпункт 10 пункту 6.1 глави 6 викласти в такій редакції:

«10) звертатися зі скаргою з вимогою про поновлення прав та захисту законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) електропостачальника Постачальника та-/або Центру захисту споживачів;»;

2) підпункт 9 пункту 7.2 глави 7 викласти в такій редакції:

«9) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;»;

3) пункти 11.1 та 11.2 глави 11 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що виникають із виконання умов цього Договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

11.2. У разі якщо спори та розбіжності між Сторонами не будуть узгоджені під час переговорів, спір може бути переданий для вирішення його в судовому порядку.».

8. Доповнити новим додатком 19, що додається.

Директор Департаменту із регулювання відносин та захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії

Ігор ГОРОДИСЬКИЙ

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.

1.2. 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», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.

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) відмінляє 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 проведена 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 приміщенні 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 за результатами 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 знімів 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	Активация 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								

№ 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 за результатами 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									