**Узагальнені зауваження та пропозиції до проекту 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 02.08.2024 по 16.08.2024**

Обґрунтуванням до проєкту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» (далі – проєкт постанови) передбачено, що норми Правил роздрібного ринку (далі – Правила) 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, що викликано євроінтеграційними процесами 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. Враховуючи викладене, зауваження та пропозиції приймалися лише щодо вказаних норм Правил, які охоплює проєкт постанови. Пропозиції до інших норм Правил, які не охоплює проєкт постанови, фізичні та юридичних особи, їх об’єднання матимуть можливість надати при внесенні змін до відповідних норм (аспектів) Правил.

\* - зміни виділені за принципом:

те, що підлягає виключенню – ***~~курсивом~~***;

новий текс редакції проєкту – **напівжирним шрифтом**;

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

редакція за результатом отриманих пропозицій– **жирним шрифтом та виділені зеленим кольором**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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»** | | | | | | | | | |
| 3. Ця постанова набирає чинності з 01 грудня 2024 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. | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  3. Ця постанова набирає чинності **з 01 січня 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. | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Виконання вимог, передбачених проектом Змін потребує часу для реалізації та впровадження, перебудови бізнес процесів, внесення змін до штатних розкладів, переведення та набору персоналу. | | | **Попередньо враховано** | |
| **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  3. Ця постанова набирає чинності з 01 грудня 2024 року, **крім абзацу третього п.5.1.12, підпункту 15 п.5.2.2, абзацу третього п.5.2.8, абзацу третього підпункту 1 і підпункту 2 п.1.6 та підпункту 6 п.2.2. додатку 19 до Правил роздрібного ринку електричної енергії,** але не раніше дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг. | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Запровадження сервісів потребуватиме залучення значних додаткових трудових та грошових ресурсів. Пропонується відтермінувати запровадження змін до 01.01.2026. Додатковий час необхідний для включення необхідних доповнень до тарифу ліцензіата та розробки програмного продукту для належної роботи нових сервісів | | | **Потребує обговорення** | |
| **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  3. Ця постанова набирає чинності **з 01 січня 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. | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  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 враховано** | |
| **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 «Д. Трейдінг»**  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 центрах обслуговування споживачів (якщо електропостачальник обслуговує більше 100000 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 «Д. Трейдінг»**  Приведення у відповідність до пунктів 5.2.8. проєкту постанови НКРЕКП. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **…..в центрі обслуговування споживачів електропостачальника (у разі, якщо його створення передбачено цими Правилами)…..** | |
|  | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  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 центрах обслуговування споживачів** **електропостачальника** 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. | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Редакційна правка.  Пункт стосується обов’язків електропостачальника, тому доцільно уточнити, що приклад заповнення платіжного документику має бути розміщений саме у ЦОК електропостачальника. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
|  | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  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 центрах обслуговування споживачів, **Центрі захисту споживачів електричної енергії** 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.” | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  Пропозиції ПАТ “Запоріжжяобленерго” обґрунтовуються необхідністю додаткового розширення інформування споживачів щодо платіжних документів, сервісів, прав та обов'язків споживачів, в тому числі у Центрі захисту споживачів електричної енергії. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  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 центрах обслуговування споживачів **електропостачальника** та на офіційному вебсайті електропостачальника.  Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Редакційна правка.  Пункт стосується обов’язків електропостачальника, тому доцільно уточнити, що приклад заповнення платіжного документику має бути розміщений саме у ЦОК електропостачальника. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
| **V. Права, обов'язки та відповідальність учасників роздрібного ринку** | | | | | | | | | |
| **5.1. Права, обов'язки та відповідальність оператора системи** | | | | | | | | | |
| 5.1.2. Оператор системи зобов'язаний:  ……  27) приймати письмові та усні повідомлення (у тому числі засобами зв'язку) споживачів та інших користувачів системи передачі (розподілу) електричної енергії щодо порушення електропостачання або порушення показників якості електричної енергії, а також вживати заходів до відновлення електропостачання та приведення показників якості електроенергії у відповідність до вимог [Кодексу системи передачі](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0309874-18#n23), [**Кодексу систем розподілу**](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18#n11) **та цих Правил**;  ….  ***~~32) організовувати роботу консультаційних центрів з питань розподілу (передачі) електричної енергії та енергозабезпечення;~~***  **У зв’язку з цим підпункти 33 – 37 вважати відповідно підпунктами 32 – 36;**  **35)** вести в електронному вигляді реєстри, передбачені статтею 53 Закону України "Про ринок електричної енергії", Кодексом комерційного обліку електричної енергії, пунктами 2.1.18 глави 2.1 розділу II, 3.2.13 та 3.2.15 глави 3.2 розділу III, 5.1.2 глави 5.1 розділу V, 6.1.3, 6.1.19, 6.1.24, 6.1.26 глави 6.1 та 6.2.2, 6.2.5, 6.2.6 глави 6.2 розділу VI, **8.1.10, 8.1.12 глави 8.1** розділу VIII та 10.1.3 глави 10.1 розділу X цих Правил;  **36)** щомісяця надавати електропостачальнику інформацію про значення попередніх та поточних показів засобу вимірюваної техніки по кожному ЕІС-коду та обсяги споживання, у тому числі за періодами часу доби**;**  **37) створювати можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісу «Особистий кабінет споживача»;**  **38) взаємодіяти з електропостачальником з питань проведення звірки обсягів спожитої електричної енергії, розгляду заяв/скарг/претензій споживачів у порядку, визначеному цими Правилами.** | | **ТОВ «Черкасиенергозбут»**  **37) створювати можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісу «Особистий кабінет споживача»** **та «Ценру захисту споживачів електричної енергії»;** | | |  | | | **Попередньо враховано в редакції:**    **37)** **створити можливість функціонування на офіційному вебсайті розділу/сторінки «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії;** | |
| **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **5.1.2. Оператор системи зобов'язаний:**  **……**  **36)** щомісяця надавати електропостачальнику інформацію про значення попередніх та поточних показів засобу вимірюваної техніки по кожному ЕІС-коду та обсяги споживання **та генерації**, у тому числі за періодами часу доби**;**  **….**  **38)** **взаємодіяти з електропостачальником з питань проведення звірки обсягів спожитої, виробленої та відпущеної в мережу електричної енергії, розгляду заяв/скарг/претензій споживачів у порядку, визначеному цими Правилами.** | | |  | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **36)** щомісяця надавати електропостачальнику інформацію про значення попередніх та поточних показів засобу вимірюваної техніки по кожному ЕІС-коду та обсяги споживання **та генерації**, у тому числі за періодами часу доби**;**  **38) взаємодіяти з електропостачальником з питань проведення звірки обсягів спожитої, виробленої та відпущеної в мережу електричної енергії, розгляду заяв/скарг/претензій споживачів у порядку, визначеному цими Правилами.** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **5.1.12. ОСР має забезпечити функціонування:**  **кол-центру, для ОСР, кількість приєднаних споживачів до системи розподілу яких перевищує 100000**;  **розділу/сторінки «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;**  **центру захисту споживачів електричної енергії. Для ОСР, який обслуговує менше** **ніж 140000 (+/- 15 відсотків) споживачів на одного спеціаліста, включаючи начальника ЦЗС та його заступника (за наявності)**, **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.** (*Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення* [*центр*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F#w1_14)*ів* [*обслуговування*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F#w2_10) *споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції* [*центр*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F#w1_15)*а* [*обслуговування*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F#w2_11) *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 запропонованою редакцією пункту 5.1.12 пункт 8.3.17 потребує приведення у відповідність або виключення.)* | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Відповідно до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затверджених постановою НКРЕКП від 12.06.2018  № 373, мінімальні вимоги до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами поширюються на суб’єктів господарювання, що отримали:  …  ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії та кількість приєднаних споживачів до системи розподілу яких перевищує 100000.  ………………………  Не зрозуміло, що мається на увазі під поняттям «сервіс», критерії щодо технічного наповнення та доступу заявниками/споживачами до цього «сервісу».  …………………………  1. Фронт-офіс прийому заявників та/або споживачів організовано в Центрі обслуговування споживачів, де споживач має можливість зареєструвати скаргу і до ЦЗС в тому числі, тому недоцільно організовувати єдине вікно для прийняття скарг безпосередньо в ЦЗС.  При цьому виключення запропонованої норми не несе ризиків, оскільки відповідно до інших вимог та норм ПРРЕЕ ОСР, який обслуговує менше 100000 споживачів, все одно зобов’язаний здійснювати розгляд скарг споживачів.  ……..  2. ЦЗС створюється на заміну ІКЦ, які здійснювали розгляд звернень, заяв, скарг, претензій до відокремлення діяльності з розподілу та постачання електричної енергії, тобто чисельність була передбачена для розгляду скарг як щодо діяльності з розподілу, так й постачання електричної енергії.  Постановою НКРЕКП № 373 від 12.06.2018 передбачено функціонування кол-центру як окремого структурного підрозділу та системи надання інформаційних послуг абонентам шляхом обробки їх вхідних звернень, що надходять через засоби телекомунікації (надання відповідей на ці звернення за участю оператора кол-центру та в автоматичному режимі за допомогою голосового меню самообслуговування або перенаправлення звернень до відповідних структурних підрозділів).  Зважаючи на перерозподіл потоків звернень споживачів та зменшення навантаження на ЦЗС в частині надання консультаційних послуг, зокрема, в телефонному режимі, пропонуємо збільшення граничної кількості споживачів до 140 000 в розрахунку на 1 співробітника ЦЗС  ………  Відповідно до пункту 8.3.17 ПРРЕЕ учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити [центр](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F#w1_10)и [обслуговування](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F" \l "w2_8) споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.  У [центр](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F" \l "w1_11)і [обслуговування](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F" \l "w2_9) 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](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F" \l "w1_12) та кол-[центр](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F" \l "w1_13), які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.  Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення [центр](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F" \l "w1_14)ів [обслуговування](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F" \l "w2_10) споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції [центр](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F" \l "w1_15)а [обслуговування](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F" \l "w2_11) 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 запропонованою редакцією пункту 5.1.12 пункт 8.3.17 потребує приведення у відповідність або виключення. | | | **Пропонуємо відхилити**  (Питання врегульовано в Мінімальних вимогах до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затверджених постановою НКРЕКП від 12.06.2018  № 373)  **Попередньо враховано в редакції:**  **розділу/сторінки «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;**  **Потребує обговорення**  **Потребує обговорення** | |
| **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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 100 000 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 100 000 споживачів, створення** **кол-центру,** **центру захисту споживачів та центру обслуговування споживачів, не є обов'язковим. У такому разі функції** **цих підрозділів** **покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  На ОСР, що має менше 100 000 споживачів і не має обов’язку створювати повноцінні центр обслуговування споживачів та центр захисту споживачів, не логічно покладати обов’язок створювати великий кол-центр.  До того ж мінімальні вимоги до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами не поширюються на ліцензіатів, які мають менше 100 000 споживачів. | | | **Потребує обговорення**  **Потребує обговорення** | |
|  | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  **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** **захисту споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР;** | | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  По контексту було вжито помилкове слово. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **…**  **центру захисту споживачів електричної енергії, у якому має бути організоване єдине вікно прийняття скарг заявників. Для ОСР, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру** **захисту споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР;** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **5.1.12. ОСР має забезпечити функціонування:**  **кол-центру, для ОСР, кількість приєднаних споживачів до системи розподілу яких перевищує 100000**;  **розділу/сторінки «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;**  **центру захисту споживачів електричної енергії. Для ОСР, який обслуговує менше ніж 140000 (+/- 15 відсотків) споживачів на одного спеціаліста, включаючи начальника ЦЗС та його заступника (за наявності)**, **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;** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Відповідно до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затверджених постановою НКРЕКП від 12.06.2018  № 373, мінімальні вимоги до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами поширюються на суб’єктів господарювання, що отримали:  …  ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії та кількість приєднаних споживачів до системи розподілу яких перевищує 100000.  ………  Не зрозуміло, що мається на увазі під поняттям «сервіс», критерії щодо технічного наповнення та доступу заявниками/споживачами до цього «сервісу».  ………  1.  Фронт-офіс прийому заявників та/або споживачів організовано в Центрі обслуговування споживачів, де споживач має можливість зареєструвати скаргу і до ЦЗС в тому числі, тому недоцільно організовувати єдине вікно для прийняття скарг безпосередньо в ЦЗС.  При цьому виключення запропонованої норми не несе ризиків, оскільки відповідно до інших вимог та норм ПРРЕЕ ОСР, який обслуговує менше 100000 споживачів, все одно зобов’язаний здійснювати розгляд скарг споживачів.  2. ЦЗС створюється на заміну ІКЦ, які здійснювали розгляд звернень, заяв, скарг, претензій до відокремлення діяльності з розподілу та постачання електричної енергії, тобто чисельність була передбачена для розгляду скарг як щодо діяльності з розподілу, так й постачання електричної енергії.  Постановою НКРЕКП № 373 від 12.06.2018 передбачено функціонування кол-центру як окремого структурного підрозділу та системи надання інформаційних послуг абонентам шляхом обробки їх вхідних звернень, що надходять через засоби телекомунікації (надання відповідей на ці звернення за участю оператора кол-центру та в автоматичному режимі за допомогою голосового меню самообслуговування або перенаправлення звернень до відповідних структурних підрозділів).  Зважаючи на перерозподіл потоків звернень споживачів та зменшення навантаження на ЦЗС в частині надання консультаційних послуг, зокрема, в телефонному режимі, пропонуємо збільшення граничної кількості споживачів до 140 000 в розрахунку на 1 співробітника ЦЗС. | | | **Пропонуємо відхилити**  Обґрунтування наведено вище  **Попередньо враховано в редакції вище**  **Потребує обговорення** | |
| **5.2. Права, обов'язки та відповідальність електропостачальника** | | | | | | | | | |
| 5.2.1. Електропостачальник має право:  **……**  **~~12) створити можливість функціонування в мережі Інтернет на власному офіційному вебсайті особистого кабінету споживача;~~**  **……**  **У зв’язку з цим підпункти 13 – 17 вважати відповідно підпунктами 12 – 16** | |  | | |  | | |  | |
| 5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:  …..  **15) створити можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісів «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії;**  …..  …..  28)взаємодіяти з оператором системи з питань відключення (обмеження) споживачів, **проведення звірки обсягів спожитої електричної енергії, розгляду заяв/скарг/претензій споживачів** у порядку, визначеному цими Правилами та законодавством; | | **АТ «ЕКУ»**  5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:  …..  **15) створити можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісів «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії** **(у випадку обов`язкового створення** **центру захисту споживачів електропостачальником)**;  ….. | | | **АТ «ЕКУ»**  Відповідно до Положення про центр захисту споживачів електричної енергії (новий Додаток 19):  1.6. Для ефективного функціонування Центру електропостачальник має забезпечити:  2) функціонування сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті.  Таким чином, **створення окремого сервісу на веб-сайті здійснюється виключно для ефективного функціонування Центру захисту споживачів, отже є обов’язковою умовою лише для електропостачальника, який обслуговує більше 100000 споживачів.** | | | **Потребує обговорення**  **Попередньо враховано в редакції:**  **15) створити можливість функціонування на офіційному вебсайті розділу/сторінки «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії;** | |
| **ТОВ «Д. Трейдінг»**  5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:  …..  15) **створити можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісів «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії** **(якщо електропостачальник обслуговує більше 100000 споживачів);** | | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  Приведення у відповіность до пунктів 5.2.8. проєкту постанови НКРЕКП. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **Доповнити глосарій визначенням – Центр захисту споживачів електричної енергії;** | | |  | | | **Пропонуємо відхилити**  Відсутня пропозиція щодо редакції визначення.  Оскільки функціонал підрозділу Центр захисту споживачів електричної енергії (далі – ЦЗС) передбачено в Положенні про ЦЗС, доповнення глосарію окремим визначенням не потребується | |
| **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.** | | **АТ «ЕКУ»**  **5.2.8. Електропостачальник має забезпечити функціонування:**  **кол-центру;**  **сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет** **(у випадку обов`язкового створення** **центру захисту споживачів електропостачальником)**;  ……. | | | **АТ «ЕКУ»**  Відповідно до Положення про центр захисту споживачів електричної енергії (новий Додаток 19):  1.6. Для ефективного функціонування Центру електропостачальник має забезпечити:  2) функціонування сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті.  Таким чином, **створення окремого сервісу на веб-сайті здійснюється виключно для ефективного функціонування Центру захисту споживачів, отже є обов’язковою умовою лише для електропостачальника, який обслуговує більше 100000 споживачів.** | | | **Потребує обговорення** | |
| **ТОВ «Д. Трейдінг»**  5.2.8. **Електропостачальник,** **який обслуговує більше 100000 споживачів,** **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.** | | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  Пропонуємо розповсюджити вимогу щодо необхідності забезпечення функціонування кол-центру, сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії, центру захисту споживачів електричної енергії та центру обслуговування споживачів на електропостачальників, які обслуговує більше 100000 споживачів.  Оскільки господарські відносини між контрагентами, в тому числі щодо захисту прав та вирішення суперечок, визначені комерційним договором. | | | **Потребує обговорення** | |
| **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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 100 000 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 100 000 споживачів, створення** **кол-центру,** **центру захисту споживачів та центру обслуговування споживачів, не є обов'язковим. У такому разі функції** **цих підрозділів** **покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  На маленького постачальника електроенергії, що має незначну кількість споживачів і не має обов’язку створювати повноцінні центр обслуговування споживачів та центр захисту споживачів, не логічно покладати обов’язок створювати великий кол-центр.  До того ж мінімальні вимоги до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами не поширюються на ліцензіатів, які мають менше 100 000 споживачів. | | | **Потребує обговорення**  **Потребує обговорення** | |
|  | | **ТОВ «РОЕК»**  5.2.8. Електропостачальник має забезпечити функціонування:  кол-центру;  **~~сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет~~ (видалити)**  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. | | | **ТОВ «РОЕК»**  дублюється підпункт 15 пункту 5.2.2 | | | **Потребує 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:  …….  2) електропостачальником за умови попередження споживача не пізніше ніж за 10 робочих днів до дня відключення у разі:  заборгованості з оплати за спожиту електричну енергію відповідно до умов договору з електропостачальником;  недопущення уповноважених представників електропостачальника до розрахункових засобів комерційного обліку електричної енергії, що розташовані на території споживача;  не сплати коригуючого платіжного документу у тридцятиденний строк, у разі споживання побутовим споживачем електричної енергії на непобутові потреби.    Для споживача, який у встановленому законодавством порядку визнаний банкрутом, припинення повністю або частково постачання електричної енергії у зв'язку з відповідною заборгованістю здійснюється без попередження у разі наявності від'ємного сальдо на особовому рахунку згідно з показаннями засобу комерційного обліку, крім випадків, коли такий споживач, щодо якого в установленому порядку вживаються заходи для запобігання банкрутству, здійснює своєчасний розрахунок поточної плати за спожиту електричну енергію, а погашення його заборгованості включено до заходів щодо забезпечення вимог кредиторів.  Попередження про припинення повністю або частково постачання (розподілу або передачі) електричної енергії оформлюється після встановлення факту наявності підстав для вчинення вказаних дій та надається споживачу окремим письмовим повідомленням, у якому зазначаються підстава, дата і час, з якого електропостачання буде повністю або частково припинено, прізвище, ім'я, по батькові, підпис відповідальної особи, якою оформлено попередження.    Попередження про припинення постачання електричної енергії може надаватись споживачу в інший узгоджений спосіб, передбачений договором з електропостачальником та договором з ОСР/ОСП або додатками до нього.  Датою отримання таких попереджень буде вважатися дата їх особистого вручення, що підтверджується підписом одержувача та/або реєстрацією вхідної кореспонденції, або третій робочий день від дати отримання поштовим відділенням зв'язку, в якому обслуговується одержувач (у разі направлення поштою рекомендованим листом) або третій робочий день з дня відправки електронного повідомлення з поштового сервера оператора системи або електропостачальника на електронну адресу споживача, що зазначена у договорі споживача з ОСР/ОСП або електропостачальником (у разі направлення попередження електронною поштою).  Якщо підставою для припинення постачання електричної енергії є заборгованість споживача перед відповідним учасником роздрібного ринку, у попередженні про припинення постачання електричної енергії додатково зазначається сума заборгованості за відповідним договором та період, за який ця заборгованість виникла.  У разі усунення споживачем в установлений строк порушень, що завчасно (до дня відключення) підтверджується належним чином, постачання електричної енергії споживачу не припиняється.  Оператор системи протягом одного робочого дня після надання споживачу попередження про припинення електроживлення повідомляє про це електропостачальника споживача та адміністратора комерційного обліку. У разі отримання оператором системи від електропостачальника звернення щодо відключення електроустановки споживача оператор системи має повідомити адміністратора комерційного обліку про отримання відповідного звернення протягом дня його отримання. | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  7.5. Припинення повністю або частково постачання електричної енергії споживачу здійснюється:  ……..  2) електропостачальником за умови попередження споживача не пізніше ніж за 10 робочих днів до дня відключення у разі:  заборгованості з оплати за спожиту електричну енергію відповідно до умов договору з електропостачальником;  недопущення уповноважених представників електропостачальника до розрахункових засобів комерційного обліку електричної енергії, що розташовані на території споживача;  не сплати коригуючого платіжного документу у тридцятиденний строк, у разі споживання побутовим споживачем електричної енергії на непобутові потреби.  Для споживача, який у встановленому законодавством порядку визнаний банкрутом, припинення повністю або частково постачання електричної енергії у зв'язку з відповідною заборгованістю здійснюється без попередження у разі наявності від'ємного сальдо на особовому рахунку згідно з показаннями засобу комерційного обліку, крім випадків, коли такий споживач, щодо якого в установленому порядку вживаються заходи для запобігання банкрутству, здійснює своєчасний розрахунок поточної плати за спожиту електричну енергію, а погашення його заборгованості включено до заходів щодо забезпечення вимог кредиторів.  Попередження про припинення повністю або частково постачання (розподілу або передачі) електричної енергії оформлюється після встановлення факту наявності підстав для вчинення вказаних дій та надається споживачу окремим письмовим повідомленням, у якому зазначаються підстава, дата і час, з якого електропостачання буде повністю або частково припинено**~~, прізвище, ім'я, по батькові, підпис відповідальної особи, якою оформлено попередження~~**.  Попередження про припинення постачання електричної енергії може надаватись споживачу в інший узгоджений спосіб, передбачений договором з електропостачальником та договором з ОСР/ОСП або додатками до нього.  Датою отримання таких попереджень буде вважатися дата їх особистого вручення, що підтверджується підписом одержувача та/або реєстрацією вхідної кореспонденції, або третій робочий день від дати отримання поштовим відділенням зв'язку, в якому обслуговується одержувач (у разі направлення поштою рекомендованим листом), або третій робочий день з дня відправки електронного повідомлення з поштового сервера оператора системи або електропостачальника на електронну адресу споживача, що зазначена у договорі споживача з ОСР/ОСП або електропостачальником (у разі направлення попередження електронною поштою), **або підтверджується звітом про доставку від Оператора мобільного зв’язку/оператора чи провайдера телекомунікацій**.  Якщо підставою для припинення постачання електричної енергії є заборгованість споживача перед відповідним учасником роздрібного ринку, у попередженні про припинення постачання електричної енергії додатково зазначається сума заборгованості за відповідним договором та період, за який ця заборгованість виникла.  У разі усунення споживачем в установлений строк порушень, що завчасно (до дня відключення) підтверджується належним чином, постачання електричної енергії споживачу не припиняється.  Оператор системи протягом одного робочого дня після надання споживачу попередження про припинення електроживлення повідомляє про це електропостачальника споживача та адміністратора комерційного обліку. У разі отримання оператором системи від електропостачальника звернення щодо відключення електроустановки споживача оператор системи має повідомити адміністратора комерційного обліку про отримання відповідного звернення протягом дня його отримання. | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Правилами роздрібного ринку передбачено, що попередження про припинення постачання електричної енергії може надаватись споживачу не тільки в паперовому вигляді, а й в інший спосіб, передбачений договором з електропостачальником та договором з оператором системи або додатками до нього.  Однак до обов’язкових реквізитів попередження про припинення постачання електроенергії належить підпис відповідальної особи, якою оформлено попередження. Що унеможливлює направлення споживачу такого попередження, наприклад, за допомогою СМС-повідомлення чи месенджерів.  В той же час, щорічно вартість друку та доставки повідомлень зростає, що тягне за собою зростання відповідної статті витрат в тарифах ПУП та ОСР.  Варто також зазначити, що аналогічні норми в Кодексі системи розподілу (п. 11.5.8) та Кодексі системи передачі (п.3.3 розділу ХІ) не передбачають обов’язкову присутність підпису відповідальної особи, якою оформлено попередження.  Запропоновані зміни дозволять розширити перелік каналів комунікації зі споживачем, значно збільшити швидкість та ефективність інформування споживачів про припинення електропостачання, а також знизити витрати ліцензіатів на друк і доставку повідомлень. | | | **Пропонуємо відхилити**  Попередження повинно мати ознаки юридично значимого документу з усіма необхідними реквізитами  **Пропонуємо відхилити**  В якості належного підтвердження (доказу) отримання споживачем попередження має бути юридично значущий документ | |
|  | | **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 електричної енергії 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);  Створення неналежних умов експлуатації електричних мереж унаслідок незабезпечення збереження електричних мереж, створення умов, наслідком яких можуть стати нещасні випадки від впливу електричного струму. Відключенню підлягають електроустановки та струмоприймачі споживача, для електрозабезпечення яких використовуються електричні мережі, щодо яких споживачем порушуються Правила охорони електричних мереж (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади); | | | **ПрАТ «Львівобленерго»**  ОСР в умовах нового ринку електричної енергії несе фінансову відповідальність за технологічні втрати електричної енергії у своїх мережах. Відповідно, ОСР необхідно мати можливість контролю та впливу на технічний стан вузлів обліку електричної енергії, які перебувають у власності споживачів, та на підставі показів яких формуються дані комерційного обліку електричної енергії.  У чинній редакції Правил передбачено право оператора системи видавати вимоги та не передбачено можливість оператора системи припиняти (обмежувати) розподіл енергії споживачу (користувачу) за невиконання обґрунтованих вимог щодо приведення належних споживачу розрахункових засобів вимірювання і схем їх підключення у відповідність до вимог ПРРЕЕ, Кодексу комерційного обліку та нормативно-технічних документів. Відповідно, відсутній дієвий механізм контролю з боку ОСР за виконанням виданих вимог.  З метою 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 передбачити у Правилах можливість оператора системи припиняти (обмежувати) розподіл електричної енергії споживачу за невиконання обґрунтованої вимоги оператора системи щодо приведення належного споживачу розрахункового вузла обліку електроенергії у відповідність до вимог ПУЕ, Кодексу комерційного обліку та нормативно-технічних документів.  Додатково повідомляємо, що згідно п. 11.5.2 Кодексу систем розподілу, припинення розподілу електричної енергії у разі невиконання обґрунтованих вимог щодо приведення засобів розрахункового обліку до вимог щодо технічного стану, передбачених Кодексом комерційного обліку, здійснюється за ініціативою адміністратора комерційного обліку. Кодексом не передбачено права ОСР припиняти електроживлення споживачу за невиконання таких вимог.  Визначений Кодексом механізм контролю за виконанням обґрунтованих вимог щодо приведення комерційного обліку електроенергії в належний технічний стан не є дієвим та вимагає додаткових затрат часу та людських ресурсів ОСР та АКО, збільшення фактичного терміну виконання вимог споживачами. Затягування часу виконання вимог у багатьох випадках може призводити до зловживань з боку споживачів та збитків ОСР (пошкодження або відсутність ЗВТ, наявність доступу до дооблікових кіл, тощо). | | | **Потребує обговорення** | |
| **ВІДСУТНІЙ У ПРОЄКТІ ЗМІН**  7.12. Відновлення електроживлення електроустановок споживача, електроживлення яких було припинено з підстав, зазначених у пунктах 7.5 та/або 7.6 цього розділу, здійснюється оператором системи у порядку, визначеному Кодексом системи передачі та Кодексом систем розподілу, протягом 3 робочих днів у містах та 5 робочих днів у сільській місцевості після отримання від ініціатора відключення інформації про усунення споживачем порушень, що підтверджується відповідним документом учасника ринку, на вимогу якого здійснювалося припинення електроживлення. Про усунення причин відключення ініціатор такого відключення повідомляє оператора системи в день отримання такої інформації.  Витрати оператора системи на здійснення робіт з припинення та відновлення електроживлення електроустановки споживача (повторне підключення електроустановки) покриваються за рахунок коштів ініціатора здійснення цих робіт, які відшкодовуються йому споживачем (крім випадків, визначених цим пунктом), якщо припинення постачання (розподілу або передачі) електричної енергії споживачу здійснювалося у встановленому цими Правилами порядку.  У разі припинення електроживлення побутовому споживачу через заборгованість з оплати за спожиту електричну енергію побутовим споживачем не відшкодовуються витрати з припинення та відновлення електроживлення ініціатору цих робіт у таких випадках:  станом на момент оформлення попередження розмір заборгованості побутового споживача з оплати за спожиту електричну енергію менший ніж розмір половини прожиткового мінімуму для працездатних осіб;  побутовим споживачем протягом двох розрахункових періодів, що передують дню відключення, здійснено повну оплату спожитої електричної енергії. | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  7.12. Відновлення електроживлення електроустановок споживача, електроживлення яких було припинено з підстав, зазначених у пунктах 7.5 та/або 7.6 цього розділу, здійснюється оператором системи у порядку, визначеному Кодексом системи передачі та Кодексом систем розподілу, протягом 3 робочих днів у містах та 5 робочих днів у сільській місцевості після отримання від ініціатора відключення інформації про усунення споживачем порушень, що підтверджується відповідним документом учасника ринку, на вимогу якого здійснювалося припинення електроживлення. Про усунення причин відключення ініціатор такого відключення повідомляє оператора системи в день отримання такої інформації.  Витрати оператора системи на здійснення робіт з припинення та відновлення електроживлення електроустановки споживача (повторне підключення електроустановки) покриваються за рахунок коштів **~~ініціатора здійснення цих робіт, які відшкодовуються йому~~** **споживача** (крім випадків, визначених цим пунктом), якщо припинення постачання (розподілу або передачі) електричної енергії споживачу здійснювалося у встановленому цими Правилами порядку. **Такі кошти оплачуються споживачем безпосередньо оператору системи.**  У разі припинення електроживлення побутовому споживачу через заборгованість з оплати за спожиту електричну енергію, побутовим споживачем не відшкодовуються витрати з припинення та відновлення електроживлення **~~ініціатору цих робіт~~** у таких випадках:  станом на момент оформлення попередження розмір заборгованості побутового споживача з оплати за спожиту електричну енергію менший ніж розмір половини прожиткового мінімуму для працездатних осіб;  побутовим споживачем протягом двох розрахункових періодів, що передують дню відключення, здійснено повну оплату спожитої електричної енергії.  **В разі, якщо відключення було здійснено за ініціативою електропостачальника, у зазначених в цьому пункті випадках, коли кошти не відшкодовуються побутовим споживачем, або якщо буде встановлено неправомірність такої ініціативи електропостачальника (відсутність заборгованості на момент направлення попередження, направлення попередження з порушенням порядку передбаченого цими Правилами та умовами відповідного договору), витрати оператора системи на відключення та підключення відшкодовуються оператору системи електропостачальником.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Оператори системи вимагають від постачальників попередньої оплати за послуги з відключення боржників. Однак непоодинокі випадки, коли оператори системи не здійснюють відключення споживачів на вимогу електропостачальника або відключають споживача пізніше дати, вказаної в заявці, обґрунтовуючи це браком персоналу. Водночас електропостачальник, отримавши від оператора системи інформацію про виконання заявки на відключення споживача не має можливості перевірити достовірність цієї інформації.  Оскільки вартість конкретної операції з відключення та підключення визначаються безпосередньо оператором системи, то на з’ясування вартості таких робіт для виставлення рахунку електропостачальником витрачається додатковий час та ресурси. Інколи з’ясовується, що інформація про відключення була помилковою, що спричиняє конфліктні ситуації зі споживачами, а можливість перевірити надану оператором системи інформацію у електропостачальника відсутня.  Це призводить до необхідності здійснення постійних коригувань в платіжних документах й актах наданих послуг між операторами системи та постачальниками, та необхідності ведення обома сторонами відповідного окремого обліку.  Крім того, на практиці можуть виникати випадки, коли відключення здійснюється на вимогу уповноважених органів держави, і відшкодування відповідних витрат оператора системи вкрай ускладнюється.  Тож з метою оптимізації процесів у ліцензіатів, підвищення рівня платіжної дисципліни споживачів й уникнення випадків неконтрольованого споживання електроенергії боржниками, а також задля уникнення неефективних витрат часу і зайвих спірних ситуацій, пропонуємо закріпити норму щодо оплати вартості послуг з відключення та підключення споживачами напряму операторам систем, і тільки у разі якщо ініціатива постачальника була неправомірною, він має відшкодувати відповідні витрати оператора системи. | | | **Потребує обговорення**    **Потребує обговорення** | |
| **VIII. Порядок розгляду звернень, *~~скарг, претензій~~* та актів про порушення цих Правил** | | | | | | | | | |
| **VIII. Порядок розгляду звернень, *~~скарг, претензій~~* та актів про порушення цих Правил** | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил** | | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Пропонуємо залишити у чинній редакції оскільки в розділі є згадування процедури розгляду скарг та претензій | | **Попередньо частково враховано в редакції:**  **Порядок розгляду звернень, претензій та актів про порушення цих Правил** | |
| **8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень (заяв/скарг/претензій) споживачів (заявників)** | | | | | | | | | |
| **8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень (заяв/скарг/претензій) споживачів (заявників)** | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  **8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії** **під час розгляду звернень (заяв/скарг/пропозицій**) **споживачів (заявників)** | | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  Приведення у відповідність до статті 3 Закону України «Про звернення громадян» під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду** **звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Відповідно до **ПРРЕЕ звернення – це запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу/постачання електричної енергії та пов'язаних з розподілом/постачанням електричної енергії послуг;**  Тобто звернення відповідно до визначення ПРРЕЕ не охоплює поняття і заяви, і скарги, і претензії.  Далі по тексту змін слід переглянути терміни і вживати їх відповідно до визначень наданий в ПРРЕЕ або змінити визначення.  Пропозицію просимо врахувати тут та далі за текстом. | | | **Попередньо частково враховано в редакції:**  **8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень (заяв/скарг), претензій споживачів (заявників)** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку які надають послуги з постачання та розподілу електричної енергії** під час розгляду звернень (заяв/скарг/претензій) споживачів (заявників) | | |  | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду** **звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Відповідно до ПРРЕЕ [зверне](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18?find=1&text=%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5#w1_2)ння – це запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу/постачання електричної енергії та пов'язаних з розподілом/постачанням електричної енергії послуг;  Тобто звернення відповідно до визначення ПРРЕЕ не охоплює поняття і заяви, і скарги, і претензії.  Далі по тексту змін слід переглянути терміни і вживати їх відповідно до визначень наданий в ПРРЕЕ або змінити визначення.  Пропозицію просимо врахувати тут та далі за текстом. | | | **Попередньо частково враховано в редакції вище** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**    **8.1.2. Учасники роздрібного ринку та суб’єкти, що належить до особливої групи споживачів, зобов'язані здійснювати розгляд звернень споживачів, у тому числі, отримані від інших учасників 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.**  **Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.**  **До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються споживачу.**  **Ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  На підставі запропонованої у проекті Положення про центр захисту споживачів редакції та пропозицій до неї. А також пропонуємо повернути частину пункту 8.1.2, яку НКРЕКП у проекті пропонує виключити. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.1.2. Учасники роздрібного ринку та суб’єкти, що належить до особливої групи споживачів, зобов'язані здійснювати розгляд звернень споживачів, у тому числі, отримані від інших учасників 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.**  **Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.**  **До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються споживачу.**  **Ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  На підставі запропонованої у проекті Положення про центр захисту споживачів редакції та пропозицій до неї. А також пропонуємо повернути частину пункту 8.1.2, яку НКРЕКП у проекті пропонує виключити. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  **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,** **за виключенням електропостачальників, які обслуговують менше 100000 споживачів;**  **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**/**пропозицій споживачів.** | | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  Приведення у відповіность до пунктів 5.2.8. проєкту постанови НКРЕКП. Приведення у відповідність до статті 3 Закону України «Про звернення громадян» під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, центру захисту споживачів електричної енергії, окремого структурного підрозділу (посадової особи), на якого покладено функції центра захисту споживачів, кол-центру;**  **Потребує обговорення підпункт 5** | |
| **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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** **звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників**;  **3) стандарти якості надання послуг ОСР;**  **4) виключити**  **5) процедуру розгляду** **звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Постановою НКРЕКП від 12.06.2018  № 375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550) затверджено Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, який у розділі 2 містить стандарти якості надання послуг ОСР. | | | **Потребує обговорення підпункти 2, 3, 4**  **Підпункт 5 попередньо частково враховано в редакції:**  **5) процедуру розгляду заяв/скарг/претензій споживачів (заявників).** | |
|  | | **НЕК «Укренерго»**  **8.1.3. Учасники роздрібного ринку** **(крім споживачів)** **мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:** | | | **НЕК «Укренерго»**  Цей пункт містить положення про обов’язок, який не має стосуватися споживача як учасника роздрібного ринку. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **8.1.3. Учасники роздрібного ринку** **(крім споживачів)** **мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:** | |
|  | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Кол-центр не здійснює очного обслуговування споживачів, крім того може складатись із декількох локацій на яких розташоване обладнання або взагалі шляхом організації віддаленої роботи співробітників. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **8.1.3. Учасники роздрібного ринку мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:**  **……**  **2) інструкцію про порядок подання та розгляду заяв/скарг/претензій;**  **…** | | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  Пропонується конкретизувати зміст інструкції. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **…**  **2) інструкцію про порядок подання та розгляду заяв/скарг/претензій;**  **…** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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** **звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників**;  **3) стандарти якості надання послуг ОСР;**  **4) виключити**  **5) процедуру розгляду** **звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550) затверджено Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, який у розділі 2 містить стандарти якості надання послуг ОСР. | | | **Потребує обговорення підпункти 2, 3, 4**  **Підпункт 5 попередньо частково враховано в редакції вище** | |
| **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).** | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  **8.1.4. Під час здійснення своєї діяльності, зокрема розгляду отриманих від споживачів (заявників) звернень, учасники роздрібного ринку мають дотримуватися розроблених стандартів/вимог/пропозицій,** **які мають відповідати таким вимогам:** | | |  | | | **Потребує обговорення** | |
| **ТОВ «Львівенергозбут»**  **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 державною 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).** | | | **ТОВ «Львівенергозбут»**  Відповідно до ч. 1 ст. 1 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», Єдиною державною (офіційною) мовою в Україні є українська мова.  Щоб уникнути подвійного тлумачення – зрозуміла та доступна мова потрібно замінити на – державна мова. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  Пункт 8.1.4 Доповнити абзацом:  **Не вірно (помилково) зазначений зміст (заголовок) звернення споживачем не є підставою для відмови розгляду даного звернення.**  **У разі отримання певним структурним підрозділом, чи посадовою особою, учасника роздрібного ринку або суб’єктом, що належать до особливої групи споживачів, звернення з питань, що не належать до його компетенції, він зобов'язується у визначений цими Правилами термін надіслати таке звернення за належністю відповідному структурному підрозділу посадовій особі або “Центру захисту споживачі електричної енергії” до компетенції якого відноситься вирішення питання зазначеного у зверненні, про що у цей же строк повідомляє споживача (заявника).** | | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  Пересічний споживач не завжди може чітко розмежувати відмінність поняття “заява”, “претензія” та “скарга”. У зв'язку з цим може виникати підміна понять. Часто в одному зверненні споживачі можуть поєднувати елементи заяви, претензії та скарги. Тому з метою ефективного та своєчасного вирішення питання споживача, пропонуємо не відмовляти йому у розгляді звернення, у зв'язку з тим, що споживач неправильно визначив юридичний зміст звернення. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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 звернені вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома учаснику роздрібного ринку;**  **3) строки розгляду звернення та надання відповіді.** | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  **8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/пропозицій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:**  **1) реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/пропозицій;**  **2) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні питання або повідомлення про початок розгляду заяви/скарги/пропозицій** **та строки розгляду. Попередня відповідь надається заявнику протягом 3 робочих днів від дня реєстрації заяви/скарги/пропозицій,** **якщо споживач (заявник) зареєстрований в особовому кабінеті, у звернені вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома учаснику роздрібного ринку;**  **3) строки розгляду звернення та надання відповіді.** | | |  | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.1.5. Процедура розгляду** **звернень** **заяв, скарг, претензій** **розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:**  **1) реєстрацію усіх отриманих** **звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників** **з використанням загальної класифікації**  **2) Виключити.**  **3) строки розгляду** **звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників** **та надання відповіді** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні питання протягом 3х робочих днів фактично зобов’язує учасника ринку розглядати звернення по суті протягом 3х робочих днів, що суперечить загально встановленим строкам розгляду звернень, які визначені Законом України «Про звернення громадян».  Формальна відповідь за усіма без винятку зверненнями ускладнює та бюрократизує процес, потребує додаткових витрат часу та фінансових ресурсів, відволікає персонал від надання відповіді по суті. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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** **5 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.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Пропонуємо збільшити строк до 5 робочих днів, враховуючи велику кількість звернень у пікові періоди. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **…**  **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 5 робочих днів від дня реєстрації заяви/скарги/претензії в один із способів, зазначений в заяві/скарзі/претензії:**  **в особовому кабінеті споживача;**  **на електронну пошту**  **за номером телефону** | |
|  | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **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,** **(поштою, електронною поштою або за допомогою месенджерів)** **якщо споживач (заявник) зареєстрований в особовому кабінеті, у звернені вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону;**  **3) строки розгляду звернення та надання відповіді.”** | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  Пропозиції ПАТ «Запоріжжяобленерго» обґрунтовуються тим, що запропонована редакція Регулятора не зазначає способи надання заявнику попередньої відповіді. У зв'язку з чим, ПАТ “Запоріжжяобленерго” пропонується конкретизувати способи надання попередньої відповіді, в тому числі електронною поштою або телефонним зв'язком.  Також вважаємо, що заявником у своєму зверненні в обов'язковому порядку має бути зазначено адреса електронної пошти та номер телефону, оскільки інформація щодо електронної пошти або номеру телефону заявника може відрізнятись від наявної інформації у ОСР та електропостачальника. При цьому, інформація щодо електронної пошти та номеру телефону заявника, наявна у ОСР або постачальника, на момент звернення може бути не актуальною, що ускладнить надання попередньої відповіді заявнику. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
|  | | **НЕК «Укренерго»**  **8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється** **учасником роздрібного ринку (крім споживача)** **та має передбачати:**  … | | | **НЕК «Укренерго»**  Уточнення для визначення кола суб’єктів, які мають розробляти таку процедуру. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється** **учасником роздрібного ринку (крім споживача)** **та має передбачати:**  … | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.1.5. Процедура розгляду** **звернень** **заяв, скарг, претензій** **розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:**  **1) реєстрацію усіх отриманих** **звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників** з **використанням загальної класифікації**  **2) Виключити.**  **3) строки розгляду** **звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників** **та надання відповіді** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні питання протягом 3х робочих днів фактично зобов’язує учасника ринку розглядати звернення по суті протягом 3х робочих днів, що суперечить загально встановленим строкам розгляду звернень, які визначені Законом України «Про звернення громадян».  Формальна відповідь за усіма без винятку зверненнями ускладнює та бюрократизує процес, потребує додаткових витрат часу та фінансових ресурсів, відволікає персонал від надання відповіді по суті. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  **8.1.6. Учасники роздрібного ринку та суб’єкти, що належать до особливої групи споживачів мають забезпечити збереження баз даних щодо заяв/скарг/пропозицій споживачів (заявників) протягом 5 років відповідно до вимог законодавства.** | | |  | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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** **3** **років відповідно до вимог законодавства.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  В чинному законодавстві відсутні вимоги щодо строків зберігання інфо в базах даних, з метою економії ресурсів учасників ринку пропонується скоротити строки збереження матеріалів до меж загальних строків позовної давності. | | | **Пропонуємо відхилити**  підпунктом 8.3.14 глави 8.3 розділу VIII ПРРЕЕ передбачено обов’язок щодо збереження баз даних щодо заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) протягом 5 років.  Термін збереження 5 років передбачено статтею 82 Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших юридичних осіб, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 12.04.2012 № 578/5 | |
|  | | **НЕК «Укренерго»**  **8.1.6. Учасники роздрібного ринку** **(крім споживачів)** **та суб’єкти, що належать до особливої групи споживачів …** | | | **НЕК «Укренерго»**  Пункт містить положення про обов’язок, який не має стосуватися споживача як учасника роздрібного ринку. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **8.1.6. Учасники роздрібного ринку** **(крім споживачів)** **та суб’єкти, що належать до особливої групи споживачів …** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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** **3** **років відповідно до вимог законодавства.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  В чинному законодавстві відсутні вимоги щодо строків зберігання інфо в базах даних, з метою економії ресурсів учасників ринку пропонується скоротити строки збереження матеріалів до меж загальних строків позовної давності. | | | **Пропонуємо відхилити**  Обґрунтування наведено вище | |
| **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.** | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  **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/пропозицій** **споживачів (заявників) відповідно до нормативно правових актів Регулятора.** | | |  | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.1.7 Виключити.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Якщо мова й про звітність, то є окремі постанови НКРЕКП, які зобов’язують ліцензіатів та учасників ринку надавати звітність та у певних випадках розміщувати її на сайті.  У цьому випадку зазначена у пункті 8.1.7 вимога дублює вимоги інших нормативно-правових актів НКРЕКП, при цьому не зрозуміла мета моніторингу та його цільова аудиторія, не зазначено, у якому вигляді оформлюються та розміщуються результати моніторингу, а також подається звіт. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ**  **ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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)** **щоквартально до 25 числа місяця, наступного за звітним періодом,** **подавати Регулятору Звіт щодо розгляду скарг заявників, що є додатком до Положення про Центр захисту споживачів електричної енергії.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ**  **ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Конкретизація підпункту, оскільки ніде в ПРРЕЕ не уточнено, що учасники ринку мають подавати до НКРЕКП саме звіт, який є додатком до Положення про ЦЗС. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ТОВ «РОЕК»**  **8.1.7. Учасники роздрібного ринку мають:**  **1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів** **у порядку визначеному Регулятором**. **Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;**  **…** | | | **ТОВ «РОЕК»**  Потребує уточнень щодо форми та методу такого моніторингу.  Якщо моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів визначений нормативними документами НКРЕКП необхідно дати на них посилання**.** | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **8.1.7. Учасники роздрібного ринку мають:**  **1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів** **у порядку визначеному Регулятором**. **Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;**  **…** | |
|  | | **НЕК «Укренерго»**  **8.1.7. Учасники роздрібного ринку** **(крім споживачів)** **мають:** | | | **НЕК «Укренерго»**  Пункт містить положення про обов’язок, який не має стосуватися споживача як учасника роздрібного ринку. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **8.1.7. Учасники роздрібного ринку (крім споживачів) мають:**  **…** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **8.1.7.** **Учасники роздрібного ринку, крім споживачів електричної енергії, мають:** | | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  Уточнення | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити пункт** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Якщо мова й про звітність, то є окремі постанови НКРЕКП, які зобов’язують ліцензіатів та учасників ринку надавати звітність та у певних випадках розміщувати її на сайті.  У цьому випадку зазначена у пункті 8.1.7 вимога дублює вимоги інших нормативно-правових актів НКРЕКП, при цьому не зрозуміла мета моніторингу та його цільова аудиторія, не зазначено, у якому вигляді оформлюються та розміщуються результати моніторингу, а також подається звіт. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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, управителей), 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.** | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  **8.1.8. Учасники роздрібного ринку мають оприлюднювати на своєму офіційному вебсайті щорічний звіт щодо розгляду заяв/скарг/пропозицій.** **Цей звіт має містити таку інформацію:**  **1) загальну кількість заяв/скарг/пропозицій споживачів (заявників), отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, ОСББ, управителей), 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**. | | |  | | | **Потребує обговорення** | |
| **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.1.8. Учасники роздрібного ринку мають оприлюднювати на своєму офіційному вебсайті щорічний звіт щодо** **розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.** **Цей звіт має містити таку інформацію:**  **1) загальну кількість** **звернень, заяв, скарг, претензій**, **отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації визначеної Регулятором;**  **2) Виключити.**  **3) Виключити.**  **4) Виключити** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Виключити ОСББ, управителей, оскільки незрозуміла необхідність виокремлення таких категорій споживачів.  Пропонується, щоб Регулятор визначив єдиний класифікатор для звернень.  Вимоги щодо часу розгляду, кількість наданих попередніх відповідей, короткий опис процедури розгляду звернень не несуть навантаження по суті.  ОСР не зобов’язане вести таку звітність, оскільки вона не несе в собі будь-яких статистичних даних, які можуть бути використані з конкретної метою (наприклад, для прийняття рішень).  Середній час розгляду за тематикою залежить від складності питання у рамках тематики, а також від завантаження як певного спеціаліста, так й структурного підрозділу в цілому у певний проміжок часу.  Тому дані можуть бути непоказові та не зрозуміло для чого буде використовуватися ця інформація.  «Опис процедури» не має жодного змістового навантаження, оскільки розгляд повинен відбуватись згідно із встановленого порядку розгляду, а процедура має бути розміщена на офіційному сайті ОСР, тому не зрозуміло яку саме інформацію та з якою метою потрібно включати до звіту. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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, управителей), 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.~~** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Це річний звіт, тому не зрозуміло, як можна в ньому описати процедуру розгляду за тематиками, з урахуванням того, що такі процедури могли впродовж року змінюватися, оптимізуватися тощо.  Пропонуємо видалити або конкретизувати, на прикладі, як це може бути описано. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **Пропонується п. 8.1.8. виключити**. | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  Пропозиції ПАТ «Запоріжжяобленерго» обумовлюються тим, що ОСР щорічно надається форма звітності №8-НКРЕКП-моніторинг-розподіл (річна) «Звіт про звернення та скарги користувачів (споживачів)» оператора системи розподілу», яка містить загальну інформацію щодо звернень та скарг споживачів. Надання інформації у запропонованій Регулятором редакції є проблематичним у зв’язку з тим, що в умовах воєнного стану у товариства відсутні достатні трудові ресурси. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **НЕК «Укренерго»**  **8.1.8. Учасники роздрібного ринку** **(крім споживачів)** **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, об’єднань співласників багатоквартирних будинків, управителей багатоквартирних будинків), з диференціацією згідно зі змістом (предметом) заяви/скарги/претензії;**  **…** | | | **НЕК «Укренерго»**  У ПРРЕЕ та проєкті відсутнє визначення скорочнення «ОСББ». Також не визначено тематику відповідно до загальної класифікації. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **8.1.8. Учасники роздрібного ринку** **(крім споживачів)** **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, об’єднань співвласників багатоквартирних будинків, управителей багатоквартирних будинків), з диференціацією згідно зі змістом (предметом) заяви/скарги/претензії;**  **….** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **8.1.8. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів електричної енергії, мають оприлюднювати на своєму офіційному вебсайті щорічний звіт щодо розгляду заяв/скарг/претензій. Цей звіт має містити таку інформацію:** | | |  | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.1.8. Учасники роздрібного ринку мають оприлюднювати на своєму офіційному вебсайті щорічний звіт щодо** **розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.** **Цей звіт має містити таку інформацію:**  **1) загальну кількість** **звернень, заяв, скарг, претензій**, **отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації визначеної Регулятором;**  **2) Виключити.**  **3) Виключити.**  **4) Виключити.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Виключити ОСББ, управителей, оскільки незрозуміла необхідність виокремлення таких категорій споживачів.  Пропонується, щоб Регулятор визначив єдиний класифікатор для звернень.  Вимоги щодо часу розгляду, кількість наданих попередніх відповідей, короткий опис процедури розгляду звернень не несуть навантаження по суті.  ОСР не зобов’язане вести таку звітність, оскільки вона не несе в собі будь-яких статистичних даних, які можуть бути використані з конкретної метою (наприклад, для прийняття рішень).  Середній час розгляду за тематикою залежить від складності питання у рамках тематики, а також від завантаження як певного спеціаліста, так й структурного підрозділу в цілому у певний проміжок часу.  Тому дані можуть бути непоказові та не зрозуміло для чого буде використовуватися ця інформація.  «Опис процедури» не має жодного змістового навантаження, оскільки розгляд повинен відбуватись згідно із встановленого порядку розгляду, а процедура має бути розміщена на офіційному сайті ОСР, тому не зрозуміло яку саме інформацію та з якою метою потрібно включати до звіту. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **НЕК «Укренерго»**  **8.1.9. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів (заявників), реєстрацію та збереження звернень** **(заяв/скарг/претензій)** **та додатків до них відповідно до затвердженого ними порядку, розробленого з урахуванням вимог чинного законодавства.** | | | **НЕК «Укренерго»**  Пропозиція уточнити | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **… реєстрацію та збереження звернень** **(заяв/скарг), претензій та додатків до них…** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  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) Виключити.**  6) короткий опис змісту **звернення**;  7) первинне/повторне;  **8) Виключити.**  **9) Виключити.**  **10) Виключити.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пункти 5) зміст звернення та 6) короткий опис змісту за своєю суттю ідентичні та дублюючі. Пропонується об’єднати в один - короткий опис змісту звернення  Пункти 8-10 пропонуємо виключити з реєстру, оскільки вони є неважливими в частині ведення реєстру, метою ведення якого є зареєструвати звернення так, щоб його можна було ідентифікувати, визначити тематику, відслідкувати відповідь.  Наприклад, не зрозуміло, навіщо у реєстрі механізм розгляду та як визначити механізм розгляду при реєстрації.  Ці складові є подальшим внутрішнім процесом організації діяльності ОСР. | | | **Попередньо частково враховано в редакції:**  **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:**  **….**  **~~5) зміст звернення;~~**  **6) короткий опис змісту звернення;**  **7) первинне/повторне;**  **8) ~~механізм розгляд~~у;**  **9) результат розгляду первинного звернення (у разі якщо звернення є повторним);**  **10) ~~засоби подальшої комунікації, наданої заявником~~.** | |
| **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **8.1.10. Учасники роздрібного ринку та суб’єкти, що належать до особливої групи споживачів, здійснюють реєстрацію отриманих від споживачів (заявників) звернень у 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,** **вказані** **заявником.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Технічна правка  Пропонується виключити пп.6, оскільки за змістом він близький до пп.5. Дублювання недоцільно.  Визначити механізм розгляду звернення під час реєстрації не є можливим. Таке рішення зазвичай приймається безпосереднім виконавцем.  Редакційна правка. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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) Виключити.**  **6) короткий опис змісту** **звернення**;  **7) первинне/повторне;**  **8) Виключити.**  **9) Виключити.**  **10) Виключити.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пункти 5) зміст звернення та 6) короткий опис змісту за своєю суттю ідентичні та дублюючі. Пропонується об’єднати в один - короткий опис змісту звернення  Пункти 8-10 пропонуємо виключити з реєстру, оскільки вони є неважливими в частині ведення реєстру, метою ведення якого є зареєструвати звернення так, щоб його можна було ідентифікувати, визначити тематику, відслідкувати відповідь.  Наприклад, не зрозуміло, навіщо у реєстрі механізм розгляду та як визначити механізм розгляду при реєстрації.  Ці складові є подальшим внутрішнім процесом організації діяльності ОСР. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Це уже третій пункт про реєстрацію звернень, необхідність реєстрацію передбачена пунктами 8.1.5 та 8.1.9.  Очевидно, що звернення має реєструватись якнайшвидше і одразу передаватись відповідальному фахівцю для опрацювання, оскільки є термін його розгляду. ОСР має забезпечити своєчасне реагування на звернення. Але включення формулювання «не пізніше ніж за 1 годину до завершення робочого дня»,- євтручанням у внутрішні організаційні процес організації діяльності ОСР. | | | **Потребує обговорення** | |
| **НЕК «Укренерго»**  **8.1.11. Усі звернення реєструються у день їх отримання якщо відповідне звернення** **(заяви/скарги/претензії)** **подано:** | | | **НЕК «Укренерго»**  Пропозиція уточнити. Далі по тексту уточнити з додаванням даного уточнення. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **8.1.11. Усі звернення реєструються у день їх отримання якщо відповідне звернення (заяви/скарги), претензії подано:**  **…** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Це уже третій пункт про реєстрацію звернень, необхідність реєстрацію передбачена пунктами 8.1.5 та 8.1.9.  Очевидно, що звернення має реєструватись якнайшвидше і одразу передаватись відповідальному фахівцю для опрацювання, оскільки є термін його розгляду. ОСР має забезпечити своєчасне реагування на звернення. Але включення формулювання «не пізніше ніж за 1 годину до завершення робочого дня»,- євтручанням у внутрішні організаційні процес організації діяльності ОСР. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.1.12. У разі повторного звернення споживача (заявника), 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)** **за бажанням споживача протягом трьох робочих днів наступного після** **дня отримання повторної заяви/скарги/претензії повідомити споживача (заявника) про початок повторного розгляду.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **«**Питання, яке не було вирішено по суті та яке зафіксовано як вирішене» - це суб’єктивна теза, учасник ринку та споживач можуть мати різні позиції з питання чи вирішено питання по суті.  Не зрозуміло, на якій підставі учасник ринку може відмовити споживачу у розгляді – за формальними ознаками чи за суттю, вважаючи своє попереднє рішення правомірним. Якщо у другому випадку, то мабуть все одно потрібно розглянути повторне звернення, оскільки протягом одного дня може бути лише формальне рішення. | | | **Попередньо частково враховано в редакції:**  **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, (крім споживачів) або 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.** | |
|  | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **8.1.12. У разі повторного звернення споживача (заявника) з питання, яке не було вирішено по суті, про що зазначив заявник,** **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** **трьох робочих днів** **з дня отримання повторної заяви/скарги/претензії повідомити споживача (заявника) про початок повторного розгляду;**  **3) протягом 5 робочих днів перевірити та з’ясувати, чи дійсно звернення є повторним та чи наявна відмітка, що попереднє звернення вирішене;**  **4) в разі не підтвердження інформації, що звернення повторне, учасник може змінити пріоритет щодо негайного вирішення і розглянути його у загальному порядку;**  **5) в разі підтвердження інформації про повторність звернення та в разі, якщо попереднє(-і) звернення вже було(-и) розглянуте(-і), учасник має вжити всіх заходів вирішення питання в найкоротші строки або повідомити про відмову в розгляді у встановлені строки.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Уточнення.  Пропонуємо збільшити строк до 3 робочих днів, враховуючи велику кількість звернень в пікові періоди.  Враховуючи, що споживач суб’єктивно може вважати, що звертається з того самого питання або може зловживати ознакою повторності для пришвидшення розгляду, та враховуючи, що в момент реєстрації об’єктивно перевірити всю базу звернень неможливо, як неможливо й порівняти чи реально звернення стосується того самого питання, пропонуємо деталізувати вимоги цього пункту в окремих підпунктах, щоб забезпечити більш справедливий розгляд звернень всіх споживачів, з урахуванням обмеженості ресурсів учасника ринку. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **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 зареєструвати звернення у реєстрі як окрему заяву/скаргу/претензію, позначивши її як таку, що є повторною та потребує розгляду в Центрі захисту споживачів електричної енергії.** | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  Пропозиції ПАТ «Запоріжжяобленерго» обумовлюються тим, що для розгляду звернення необхідний розумний час для збору, опрацювання інформації та надання відповіді споживачу. Термін «негайно» є абстрактним та може бути суб'єктивним терміном одного суб'єкта, а отже є потреба у конкретизації строку надання відповіді споживачу. Також, вважаємо недоцільним надання попередньої відповіді на повторне звернення. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.1.12. У разі повторного звернення споживача (заявника), 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)** **за бажанням споживача протягом трьох робочих днів наступного після** **дня отримання повторної заяви/скарги/претензії повідомити споживача (заявника) про початок повторного розгляду.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **«**Питання, яке не було вирішено по суті та яке зафіксовано як вирішене» - це суб’єктивна теза, учасник ринку та споживач можуть мати різні позиції з питання чи вирішено питання по суті.  Не зрозуміло, на якій підставі учасник ринку може відмовити споживачу у розгляді – за формальними ознаками чи за суттю, вважаючи своє попереднє рішення правомірним. Якщо у другому випадку, то мабуть все одно потрібно розглянути повторне звернення, оскільки протягом одного дня може бути лише формальне рішення. | | | **Попередньо частково враховано в редакції вище** | |
| **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.** | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ**  **ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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, отримання інформації від іншого учасника ринку**, **про що повідомляється споживач (заявник).**  **Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки, експертизи** **або отримання інформації від іншого учасника ринку,** **про що повідомляється споживач (заявник). При цьому, загальний строк розгляду такого звернення не може перевищувати 45 днів.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ**  **ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Оскільки об’єктивно для розгляду звернення може виникнути потреба в отриманні інформації від іншого учасника ринку, то відповідно має зупинятись перебіг строку, оскільки ПРРЕЕ окремо не регулюють питання, впродовж якого строку відповідна інформація має бути надана. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **….. технічної перевірки або експертизи засобу обліку, отримання інформації від іншого учасника ринку**, **про що повідомляється споживач (заявник).**  **Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки, експертизи** **або отримання інформації від іншого учасника ринку,……** | |
| **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **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.**  **У разі якщо учаснику роздрібного ринку, або суб’єкту, що належать до особливої групи споживачів переадресовано звернення споживача, до компетенції якого не відноситься вирішення питання зазначеного у зверненні, він повідомляє споживача та Регулятора, щодо недобросовісних дій суб'єкта господарювання якому було первинно надіслано звернення споживача, щодо вирішення того чи іншого питання.** | | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  Пропонуємо додати даний абзац, оскільки недопустима необгрунтована “переадресація” звернень споживачів між учасниками роздрібного ринку, або суб’єктів, що належать до особливої групи споживачів, що значно гальмує вирішення тих чи інших проблем зазначених у зверненні. Таким чином це дисциплінує учасників ринку, та дозволить більш сумлінно виконувати покладені на них обов'язки, | | | **Потребує обговорення** | |
| **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).** | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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** **(якщо йому відомо до компетенції якого** **учасника ринку відноситься вирішення питання зазначеного у зверненні), про що у цей же строк повідомляє споживача (заявника), або надає відповідь з роз’ясненнями щодо компетенції учасника.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  На практиці досить часто зустрічаються специфічні звернення, з питаннями, які є поза сферою діяльності учасника ринку, тому даний пункт потребує конкретизації. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.1.15. Разом із відповіддю споживачу (заявнику)** **у випадку їх наявності** **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~~.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  На сайті про контактні дані органів влади наявна відповідно до встановлених вимог. | | | **Попередньо частково враховано в редакції:**  **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~~.** | |
|  | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **Вилучити пункт**  **~~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.~~** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  У учасника може не бути компетенції надати відповідну інформацію. Наприклад, споживач направив звернення помилково/умисно із питаннями щодо водопостачання або щодо локацій розміщення зарядних станцій для електромобілів. Електропостачальник не може витрачати свій ресурс для здійснення консультацій, які не пов’язані з його діяльністю, як не може мати контактні дані всіх відповідальних органів державної влади. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **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.~~** | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  У зв'язку із запровадженням в Україні правового режиму воєнного стану на вебсайтах органів державної влади або місцевого самоврядування доступ до інформації частково призупинений.  Тому, запропонована ПАТ “Запоріжжяобленерго” редакція обумовлена тим, що надання споживачу інформації щодо контактних даних посадових осіб органів державної влади або місцевого самоврядування, у зв’язку з обмеженим доступом, не вбачається можливим. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
|  | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  **8.1.15. Вилучити пункт** | | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  При отриманні звернення з питань, що не належать до його компетенції, учасник роздрібного ринку не є достатньо компетентним у наданні заявнику деталізованої інформації щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактних даних відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб… | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ТОВ «РОЕК»**  **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~~.** | | | **ТОВ «РОЕК»**  Споживач має право самостійно обирати, до яких саме органів державної влади та ін. він має намір звертатись.  Учасник ринку не може надавати перевагу одному або декільком органам. Для переліку усіх органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб таких органів знадобиться складати великий перелік. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.1.15. Разом із відповіддю споживачу (заявнику)** **у випадку їх наявності** **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~~** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  На сайті про контактні дані органів влади наявна відповідно до встановлених вимог. | | | **Попередньо частково враховано в редакції вище** | |
| **8.2. Процедура розгляду заяв** | | | | | | | | | |
| **8.2. Процедура розгляду заяв** | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  **Виключити главу** | | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  Заява є видом звернення згідно із Законом «Про звернення громадян» і до неї застсовуються положення попереднього пункту 8.1. | | | **Потребує обговорення** | |
| **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Потребує доопрацювання** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пропонуємо визначити єдину процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.  Оскільки не зрозуміла мета запровадження різних процедур, оскільки такий підхід може спричинити порушення керованості процесу.  НКРЕКП має визначити суттєві для споживача вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами учасників ринку. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Потребує доопрацювання.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пропонуємо визначити єдину процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.  Оскільки не зрозуміла мета запровадження різних процедур, оскільки такий підхід може спричинити порушення керованості процесу.  НКРЕКП має визначити суттєві для споживача вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами учасників ринку. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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,пов’язаних із послугами, які отримуються ним (має намір отримувати) від учасника роздрібного ринку ~~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~~.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Конкретизація з метою уникнення зловживання споживачами правом скаржитись на недоліки (на його думку) в діяльності інших учасників ринку, чи законодавстві, чи звертатись з вимогами необґрунтованого визнання за споживачем відповідного статусу. | | | **Попередньо частково враховано в редакції:**  **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, пов’язаних із послугами, які отримуються ним (має намір отримувати) від учасника роздрібного ринку;**  **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**    **8.2.3. Якщо заява не містить необхідної інформації (документів) для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку, може межах строку розгляду заяви 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.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**    Закон України «Про звернення громадян» не обмежує суб’єкта, який розглядає заяву, у строці на отримання від заявника чи інших суб’єктів інформації, необхідної для розгляду заяви. Крім того необхідність у отриманні інформації може виникнути і після спливу цього терміну.  Фактично встановлення граничного строку на отримання додаткової інформації – це обов’язок розглянути заяву по суті у ці строки, що не відповідає принципам збереження балансу інтересів учасників ринку. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **8.2.3. Якщо заява не містить необхідної інформації (документів) для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку, може у межах строку розгляду заяви звернутися**:  …… | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.2.3.** **Якщо заява не містить необхідної інформації (документів) для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку, може межах строку розгляду заяви 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.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Закон України «Про звернення громадян» не обмежує суб’єкта, який розглядає заяву, у строці на отримання від заявника чи інших суб’єктів інформації,необхідної для розгляду заяви. Крім того необхідність у отриманні інформації може виникнути і після спливу цього терміну.  Фактично встановлення граничного строку на отримання додаткової інформації – це обов’язок розглянути заяву по суті у ці строки, що невідповідає принципам збереження балансу інтересів учасників ринку | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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)** **у спосіб,** **у який була надана заява, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у заяві.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пропонуємо передбачити зручний для споживача спосіб отримання відповіді. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **…**  **Відповідь направляється споживачу (заявнику)** **у спосіб,** **у який була надана заява, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у заяві.** | |
| **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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** **має відповідні повноваження.**  **Відповідь направляється споживачу (заявнику) в письмовій формі.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Пропонується змінити відповідно до вимоги абзацу першого ст.19 Закону України «Про звернення громадян». | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **…. питань, за підписом керівника або особи, яка** **має відповідні повноваження.**  **……** | |
|  | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **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.**  **Споживачу (заявнику) направляється письмова відповідь у паперовій формі або електронній формі через систему електронного документообігу підписану за допомогою електронного «підпису**». | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  Використання електронних документів визначено Законом України «Про електронні довірчі послуги» та Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг». Відповідно до законодавства електронні документи мають такий же правовий статус, що й паперові документи. При цьому, використання електронного підпису сприятиме швидкому обміну документами, мінімазації ризиків несанкціонованого втручання в документи, а також економії на веденні паперової документації. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
|  | | **НЕК «Укренерго»**  **8.2.4. У разі ненадання споживачем (заявником), пояснень щодо обставин, зазначених у заяві, учасник роздрібного ринку має надати споживачу (заявнику)**  **відповідь виходячи з наявної у нього інформації.**  ……… | | | **НЕК «Укренерго»**  Згідно із змістом поняття «заява», наведеному у Законі України «Про звернення громадян», заява не потребує надання роз'яснень. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **8.2.4. У разі ненадання споживачем (заявником), пояснень щодо обставин, зазначених у заяві, учасник роздрібного ринку має надати споживачу (заявнику)**  **відповідь виходячи з наявної у нього інформації.** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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)** **у спосіб,** **у який була надана заява, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у заяві.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пропонуємо передбачити зручний для споживача спосіб отримання відповіді. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
| **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. Процедура розгляду скарг** | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  **Виключити главу** | | | **ТОВ «Д. Трейдінг»**  Скарга є видом звернення згідно із Законом «Про звернення громадян» і на неї розповсюдуються положення пункту 8.1. | | | **Потребує обговорення** | |
| **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Глава потребує доопрацювання** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пропонуємо визначити єдину процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.  Оскільки не зрозуміла мета запровадження різних процедур, оскільки такий підхід може спричинити порушення керованості процесу.  НКРЕКП має визначити суттєві для споживача вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами учасників ринку | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Потребує доопрацювання** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пропонуємо визначити єдину процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.  Оскільки не зрозуміла мета запровадження різних процедур, оскільки такий підхід може спричинити порушення керованості процесу.  НКРЕКП має визначити суттєві для споживача вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами учасників ринку. | | | **Потребує обговорення** | |
| **8.3.1. Споживач (заявник) має право звернутись до учасника роздрібного ринку, Центру захисту споживачів електричної енергії відповідного учасника роздрібного ринку, 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.** | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **8.3.1. Споживач (заявник) має право звернутись до учасника роздрібного ринку, Центру захисту споживачів електричної енергії відповідного учасника роздрібного ринку, до суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, зі скаргою/повторною скаргою (зверненням)** **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.** | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  Запропоновані Регулятором зміни передбачають розгляд скарг та не передбачають розгляд повторних скарг. Враховуючи, що Центром захисту споживачів електричної енергії розглядаються також повторні скарги (звернення) пропозиції ПАТ “Запоріжжяобленерго” узгоджуються з проектом Положення про Центр захисту споживачів електричної енергії, що є Додатком 19 до ПРРЕЕ. | | | **Попередньо частково враховано в редакції:**  **8.3.1. Споживач (заявник) має право звернутись до учасника роздрібного ринку, Центру захисту споживачів електричної енергії відповідного учасника роздрібного ринку, окремого структурного підрозділу (посадової особи), на якого покладено функції центра захисту споживачів, до суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, зі скаргою/повторною 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.** | |
|  | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  **8.3.1. Споживач (заявник) має право звернутись до учасника роздрібного ринку, Центру захисту споживачів електричної енергії відповідного учасника роздрібного ринку, до суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, зі скаргою** **(повторним зверненням)** **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.**  **Скарга, яка не є повторним зверненням заявника з одного і того ж питання, розглядається в порядку, визначеному п. 8.2. цих Правил** | | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  Скарга є одним із видів звернення. Класифікація звернення по виду (скарга, чи звернення, яке не є скаргою) може мати суб’єктивний характер. Якщо звернення, яке не є скаргою, має розглядатися оператором системи розподілу/електропостачальником в загальному порядку, відмінному від розгляду скарг, перевірка регулятором правильності класифікації звернень по виду потребує значних затрат часу, та може зумовити додаткові зауваження до оператора системи розподілу/електропостачальника. | | | **Попередньо враховано в редакції вище**  **Потребує обговорення** | |
| **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.**  **Учаснику 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.** | | **ТОВ «Черкасиенергозбут»**  **8.3.2. Центр захисту 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.**  **….** | | | **ТОВ «Черкасиенергозбут»**  **Редакційна правка** | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **8.3.2. Центр захисту споживачів**  **…….** | |
| **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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,** **який розроблюється та затверджується відповідним учасником роздрібного ринку, суб’єктом, що належить до особливої групи споживачів.**  **~~Учаснику 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.~~** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Так як ЦЗС є структурним підрозділом відповідного учасника ринку, положення про його функціонування має розробляти безпосередньо цей учасник, а не Регулятор.  Зазначена вимогу уже визначена у пункті 5.1.12 | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **8.3.2. Центр** **захисту** **споживачів електричної енергії розглядає надану споживачем (заявником), оформлену** **з дотриманням вимог законодавства**, **скаргу у порядку, визначеному Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до цих Правил.**  **~~Учаснику роздрібного ринку, який обслуговує менше 100 000 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.~~** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Вимоги до звернень, в тому числі до скарг регулюються Законом України «Про звернення громадян» та Положенням, що пропонується як до додаток до цих Правил.  Цей абзац дублює положення пунктів 5.1.12 та 5.2.8 у запропонованій редакції. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **8.3.2. Центр** **захисту** **споживачів електричної енергії розглядає надану споживачем (заявником), оформлену** **з дотриманням вимог законодавства**, **скаргу у порядку, визначеному Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до цих Правил.**  **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **8.3.2. Центр захист споживачів електричної енергії розглядає надану споживачем (заявником), оформлену належним чином, скаргу/повторну скаргу (звернення) у порядку, визначеному Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 цих Правил.**  **Учаснику 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.** | | |  | | | **Попередньо частково враховано в редакції:**  **8.3.2. Центр захист споживачів електричної енергії розглядає надану споживачем (заявником), оформлену належним чином, скаргу/повторну скаргу у порядку, визначеному Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 цих Правил.** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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,** **який розроблюється та затверджується відповідним учасником роздрібного ринку, суб’єктом, що належить до особливої групи споживачів.**  **~~Учаснику 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.~~** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Так як ЦЗС є структурним підрозділом відповідного учасника ринку, положення про його функціонування має розробляти безпосередньо цей учасник, а не Регулятор.  Зазначена вимогу уже визначена у пункті 5.1.12. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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.**  **У разі наявності підстав,** **пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений** **керівником Центру захисту споживачів.** | | | Немає критеріїв поважності причин пропуску.  Визначення «посадова особа» наведене у частині третій статті 65 Господарського кодексу України (керівник підприємства (одноосібний виконавчий орган), головний бухгалтер, голова та члени наглядової ради (у разі її утворення), голова та члени колегіального виконавчого органу підприємства є посадовими особами такого підприємства ), у ЗУ «Про акціонерні товариства» і може також визначатись статутами товариств, але до повноважень та обов’язків цих осіб не відносяться питання розгляду звернень. | | | **Попередньо частково враховано в редакції:**  **…….**  **Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений** **керівником Центру захисту споживачів.** | |
| **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **8.3.3. Скарга/повторна скарга (звернення) 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.** | | |  | | | **Попередньо частково враховано в редакції:**  **8.3.3. Скарга/повторна скарга на дії (бездіяльність) учасника роздрібного ринку або суб’єкта, що належить……** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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.**  **У разі наявності підстав,** **пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений** **керівником Центру захисту споживачів.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Немає критеріїв поважності причин пропуску.  Визначення «посадова особа» наведене у частині третій статті 65 Господарського кодексу України (керівник підприємства (одноосібний виконавчий орган), головний бухгалтер, голова та члени наглядової ради (у разі її утворення), голова та члени колегіального виконавчого органу підприємства є посадовими особами такого підприємства ), у ЗУ «Про акціонерні товариства» і може також визначатись статутами товариств, але до повноважень та обов’язків цих осіб не відносяться питання розгляду звернень. | | | **Попередньо частково враховано в редакції вище** | |
| **8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи (копії документів, засвідчені належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи** **(копії документів, ~~засвідчені належним чином~~),** **що підтверджують обставини викладені у скарзі.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Не зрозуміло, що на увазі під «засвідчені належним чином» та які дії учаника ринку, якщо документи не засвідчені споживачем «належним чином» та чи є це підставою для відмови у розгляді скарги. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи** **(копії документів, ~~засвідчені належним чином~~),** **що підтверджують обставини викладені у скарзі.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Не зрозуміло, що на увазі під «засвідчені належним чином» та які дії учаника ринку, якщо документи не засвідчені споживачем «належним чином» та чи є це підставою для відмови у розгляді скарги. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **8.3.4. До скарги/повторної скарги (звернення) споживач (заявник) має надати документи (копії документів, засвідчені належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.** | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»** | | | **Попередньо частково враховано в редакції**  **8.3.4. До скарги/повторної скарги споживач (заявник) має надати …** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи (копії документів, ~~засвідчені належним чином~~), що підтверджують обставини викладені у скарзі.** | | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  З метою уникнення зайвого формалізму, пропонуємо виключити обов'язковість засвідчення копій документів. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Закон України «Про звернення громадян» не обмежує суб’єкта, який розглядає заяву, у строці на отримання від заявника чи інших суб’єктів інформації, необхідної для розгляду заяви. Крім того необхідність у отриманні інформації може виникнути і після спливу цього терміну.  Фактично встановлення граничного строку на отримання додаткової інформації – це обов’язок розглянути заяву по суті у ці строки, що не відповідає принципам збереження балансу інтересів учасників ринку. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **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, в межах строку розгляду скарги може звернутися до споживача (заявника) за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду скарги.**  **……..** | |
| **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **8.3.5. Якщо скарга/повторна скарга (звернення) 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/повторної скарги (звернення)”.** | | |  | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **8.3.5. Якщо скарга/повторна скарга……..**  **…..**  **Ненадання заявником додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді скарги/повторної скарги.** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **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.** | | |  | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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 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.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Закон України «Про звернення громадян» не обмежує суб’єкта, який розглядає заяву, у строці на отримання від заявника чи інших суб’єктів інформації, необхідної для розгляду заяви. Крім того необхідність у отриманні інформації може виникнути і після спливу цього терміну.  Фактично встановлення граничного строку на отримання додаткової інформації – це обов’язок розглянути заяву по суті у ці строки, що не відповідає принципам збереження балансу інтересів учасників ринку. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **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, в межах строку розгляду скарги може звернутися до споживача (заявника) за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду 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;** | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **8.3.7.** **Неврегульовані спори між споживачами (замовниками) та** **учасниками** **роздрібного ринку або суб’єктами, що належать** **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;** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Стилістичні правки для однозначного розуміння. | | | **Попередньо враховано в редакції**  **8.3.7. Вирішення спорів між споживачами (замовниками) та учасниками роздрібного ринку або суб’єктами, що належать до особливої групи споживачів, у тому числі щодо виконання договірних зобов’язань, які не вирішені шляхом переговорів, можуть бути вирішені в судовому порядку.** | |
| **8.4.** **Процедура розгляду претензій** | | | | | | | | | |
| **8.4. Процедура розгляду претензій** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Глава потребує доопрацювання** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пропонуємо визначити єдину процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.  Оскільки не зрозуміла мета запровадження різних процедур, оскільки такий підхід може спричинити порушення керованості процесу.  НКРЕКП має визначити суттєві для споживача вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами учасників ринку. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Потребує доопрацювання** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пропонуємо визначити єдину процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.  Оскільки не зрозуміла мета запровадження різних процедур, оскільки такий підхід може спричинити порушення керованості процесу.  НКРЕКП має визначити суттєві для споживача вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами учасників ринку. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.**  **Відсутній абзац**  **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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 претензії зазначаються:**  **повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та особи (осіб), якій претензія пред'являється;**  **дата пред'явлення і номер претензії;**  **обставини, на підставі яких пред'явлено претензію;**  **докази, що підтверджують ці обставини;**  **вимоги заявника з посиланням на нормативні акти;**  **сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці;**  **платіжні реквізити заявника претензії;**  **перелік документів, що додаються до претензії.**  **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 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.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Ст. 222 Господарського кодексу встановлює, що у претензії зазначаються:  повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та особи (осіб), якій претензія пред'являється;  дата пред'явлення і номер претензії;  обставини, на підставі яких пред'явлено претензію;  докази, що підтверджують ці обставини;  вимоги заявника з посиланням на нормативні акти;  сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці;  платіжні реквізити заявника претензії;  перелік документів, що додаються до претензії.  Пропонуємо на підставі вимог законодавства передбачити, що має містити саме претензія.  Встановлювати вину інших осіб не належить до повноважень ОСР (будь якого іншого учасника ринку). | | | **Потребує обговорення**  **Потребує обговорення** | |
| **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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** **суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів** **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** **інформацію та/або** **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.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Правка виходячи із змісту пункту.  В більшості випадків достатньо надати інформацію з роз’ясненням, посилаючись на норми діючого законодавства, правил і умов договорів. Щодо надання документів, будуть випадки, коли для доказу відсутності вини потрібно надавати документи третьої сторони, але така інформація може бути конфіденційною, що призведе до порушення охоронюваних законодавством інтересів третьої особи. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **….**  **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, в тому числі суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, та розрахунок нарахованих збитків.**  **……..**  **…**  **У разі відмови щодо задоволення претензії, учасник роздрібного ринку, суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, надає** **інформацію та/або** **документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини (за наявності).**  **….** | |
|  | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **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 через Центр захисту споживачів електричної енергії або суб’єкту, що належить до особливої групи споживачів, яким було вчинено порушення.** | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  Оскільки претензією є вимога щодо відновлення або захисту порушених прав однієї сторони договору (споживача або учасника роздрібного ринку), а тому ПАТ “Запоріжжяобленерго” пропонується внести зміни в частині подання претензій через Центр захисту споживачів електричної енергії. | | | **Пропонуємо відхилити**  Відповідно до запропонованих змін до ПРРЕЕ та Положення про ЦЗС, до функціоналу ЦЗС належить лише розгляду скарг | |
|  | | **НЕК «Укренерго»**  **8.4.1. Зміст цього пункту не узгоджується із визначенням терміну «претензія» згідно з ПРРЕЕ** | | | **НЕК «Укренерго»**  Зміст цього пункту не узгоджується із визначенням терміну «претензія» згідно з ПРРЕЕ, оскільки претензія - вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та/або розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень.  Отже, є необхідним внести зміни до визначення цього терміну. Згідно з даними пропозиціями претензію може подати не тільки споживач, а й інший учасник роздрібного ринку. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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 претензії зазначаються:**  **повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та особи (осіб), якій претензія пред'являється;**  **дата пред'явлення і номер претензії;**  **обставини, на підставі яких пред'явлено претензію;**  **докази, що підтверджують ці обставини;**  **вимоги заявника з посиланням на нормативні акти;**  **сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці;**  **платіжні реквізити заявника претензії;**  **перелік документів, що додаються до претензії.**  **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 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.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Ст. 222 Господарського кодексу встановлює, що у претензії зазначаються:  повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та особи (осіб), якій претензія пред'являється;  дата пред'явлення і номер претензії;  обставини, на підставі яких пред'явлено претензію;  докази, що підтверджують ці обставини;  вимоги заявника з посиланням на нормативні акти;  сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці;  платіжні реквізити заявника претензії;  перелік документів, що додаються до претензії.  Пропонуємо на підставі вимог законодавства передбачити, що має містити саме претензія.  Встановлювати вину інших осіб не належить до повноважень ОСР (будь якого іншого учасника ринку). | | | **Потребує обговорення**  **Потребує обговорення** | |
| **8.4.2.** У разі надходження претензії***~~/скарги~~*** споживача щодо якості електричної енергії оператор системи розглядає її протягом 15 днів з дня отримання претензії~~/~~***~~скарги~~***, а у разі проведення вимірювань показників якості електричної енергії в точці розподілу (передачі) електричної енергії - протягом 30 днів.  Розгляд претензій ***~~та скарг~~*** споживачів щодо показників якості електричної енергії, вимірювання показників якості електричної енергії, ***~~претензій щодо~~*** відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання оператором системи показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, здійснюється відповідно до вимог Кодексу систем розподілу та Кодексу системи передачі ***~~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.~~*** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити пункт** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пункт потребує виключенню, оскільки «претензія про якість електричної енергії» - це скарга на якість електричної енергії і її розгляд повинен здійснювати у загальному порядку, який описаний у пункті 8.3. | | | **Потребує обговорення** | |
| **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити пункт** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пункт потребує виключенню, оскільки «претензія про якість електричної енергії» - це скарга на якість електричної енергії і її розгляд повинен здійснювати у загальному порядку, який описаний у пункті 8.3. | | | **Потребує обговорення** | |
| **8.4.3.** **Виключити**  ***~~У разі отримання претензії споживача щодо перерв (обмеження) в електропостачанні, що виникли внаслідок технологічних порушень у роботі мереж оператора системи або планових робіт без повідомлення споживачів в установленому порядку, оператор системи складає акт про застосування обмеження, у якому зазначається тривалість перерви (обмеження) в електропостачанні.~~***  ***~~Акт про застосування обмеження складається у формі у двох примірниках та підписується уповноваженими представниками споживача та оператора системи. Сторони можуть додати до акта документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини.~~***  ***~~Тривалість перерви (обмеження) визначається спільно за документацією споживача та оператора системи відповідно до диспетчерських оперативних документів оператора системи. Якщо перерва в електропостачанні викликана технологічними порушеннями в роботі мереж оператора системи, то для розрахунку обсягу недовідпущеної електричної енергії тривалість перерви зменшується на проміжок часу, який регламентується Правилами улаштування електроустановок відповідно до категорії надійності електропостачання струмоприймачів споживача.~~***  ***~~Обсяг недовідпущеної електричної енергії споживачу протягом розрахункового періоду визначається як добуток середньодобового споживання, визначеного за фактом споживання в попередньому розрахунковому періоді, а за його відсутності - за профілем споживання, на час перерви (обмеження) електропостачання з вини оператора системи.~~***  ***~~Оператор системи зобов'язаний відшкодувати споживачу збитки, що враховують, у тому числі, розрахунковий обсяг недовідпущеної електричної енергії та ціну на ринку "на добу наперед" у період перерви (обмеження).~~***  ***~~У разі відмови оператора системи від складення акта про застосування обмеження споживач самостійно складає акт про застосування обмеження та зазначає в ньому тривалість перерви (обмеження) та обсяг недовідпущеної споживачу електричної енергії виходячи з даних, наявних у споживача, після чого надсилає (надає) цей акт оператору системи. Акт про застосування обмеження має бути надісланий споживачем на адресу оператора системи рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштових відправлень або вручений представнику оператора системи розподілу особисто за місцем знаходження оператора системи. При врученні акта про застосування обмеження особисто оператор системи має поставити на екземплярі акта споживача відмітку про його отримання. Оператор системи протягом 5 робочих днів з моменту його отримання має погодити акт та здійснити відповідне відшкодування або надати обґрунтовані зауваження до нього шляхом надіслання споживачу відповідного письмового повідомлення рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштових відправлень.~~***  **У зв’язку з цим пункти 8.4.4 – 8.4.7 вважати відповідно пунктами 8.4.3 – 8.4.6;** | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **Пропонуємо залишити даний пункт в чинній редакції** | | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  Виключення пункту 8.4.3. погіршить становище споживача. Статтею 22 КУ передбаченотпри прийнятті нових законів або внесенні змін до чинних законів не допускається звуження змісту та обсягу існуючих прав і свобод.) У разі виключення даного пункту з ПРРЕЕ, необхідно включити його до іншого н.п.а. з метою можливості споживачем надати свої зауваження до ОСР у зв'язку із виникненням перерв(обмежені) у електропостачанні, напр. в КСР. На даний час в нормах КСР не передбачено оформлення Акту про застосування обмеження споживачем. (КСР 11.,11.5) | | | **Пропонуємо відхилити**  ПРРЕЕ передбачають процедуру відшкодування збитків шляхом оформлення претензії.  Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затверджений постановю НКРЕКП від 12.06.2018 № 375, встановлено загальні та гарантовані стандартів якості та обов’язок ОСР/електропостачальника сплачувати споживачу компенсацію у разі їх недотримання | |
| **8.4.3** У разі виявлення представниками оператора системи пошкоджень чи зриву пломб та/або індикаторів, установлених у місцях, указаних в акті про пломбування, або пошкоджень відбитків тавр на цих пломбах, пошкодження розрахункових засобів вимірювальної техніки, явних ознак втручання в параметри розрахункових засобів вимірювальної техніки з метою зміни їх показів, самовільних підключень до електричних мереж розрахунок обсягу електричної енергії, який підлягає оплаті, здійснюється відповідно до порядку, визначеного главою **8.5** цього розділу. | |  | | |  | | |  | |
| **8.4.4** У разі виявлення під час контрольного огляду або технічної перевірки уповноваженим представником оператора системи, від якого споживач одержує електричну енергію, порушень цих Правил, у тому числі фактів безоблікового споживання електричної енергії, на місці виявлення порушення у присутності споживача (представника споживача) або іншої особи, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки, оформлюється акт про порушення згідно з формою, наведеною в додатку 9 до цих Правил.  ……  В акті про порушення мають бути зазначені зміст виявленого порушення з посиланням на відповідні пункти цих Правил, необхідні для визначення обсягу та вартості необлікованої електричної енергії параметри, що характеризують електроустановку споживача, схему підключення електроустановки споживача та її графічне зображення із зазначенням, ЕІС код площадки комерційного обліку, за якою виявлено порушення (за наявності), та у разі виявлення порушень, зазначених у пункті **8.5.2 глави 8.5** цього розділу:  ……. | |  | | |  | | |  | |
| **8.4.5.** Акт про порушення розглядається комісією з розгляду актів про порушення, що створюється оператором системи і має складатися не менше ніж з трьох уповноважених представників оператора системи.  Споживач має право бути присутнім на засіданні комісії з розгляду актів про порушення.  **…….**  У разі причетності споживача до порушень, зазначених у пункті **8.5.2 глави 8.5** цього розділу, у протоколі зазначаються відомості щодо обсягу та вартості необлікованої електричної енергії. У такому разі разом з протоколом споживачу надаються розрахунок обсягу та вартості необлікованої електричної енергії з посиланням на відповідні пункти глави **8.5** цього розділу та розрахункові документи для оплати необлікованої електричної енергії та/або збитків.  ………. | |  | | |  | | |  | |
| **8.4.6.**  Кошти за необліковану електричну енергію та суми збитків перераховуються споживачем на поточний рахунок оператора системи.  Споживач має оплатити розрахункові документи за необліковану електричну енергію протягом 30 календарних днів від дня отримання рахунка (у випадку неотримання споживачем рахунка у поштовому відділенні упродовж 5 робочих днів з дня надходження рахунка до поштового відділення споживача рахунок вважається отриманим споживачем на 5 робочий день).  У разі незгоди споживача з фактом безоблікового споживання електричної енергії та відмови від сплати вартості необлікованої електричної енергії оператор системи звертається з позовом до суду для підтвердження факту безоблікового споживання електричної енергії та стягнення вартості необлікованої електричної енергії.  Спірні питання, які виникають між сторонами при складанні акта про порушення та/або визначенні обсягу та вартості необлікованої електричної енергії, вирішуються Регулятором, центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики відповідно до компетенції, енергетичним омбудсменом та/або судом.  Якщо судом прийнято рішення, яким спростовано факт безоблікового споживання електричної енергії споживачем та/або відмовлено оператору системи в задоволенні позову щодо стягнення зі споживача вартості необлікованої електричної енергії, розрахованої на підставі акта про порушення, та за умови набрання рішенням суду законної сили оператор системи скасовує відповідний акт про порушення. | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Залишити у діючій редакції** | | |  | | | **Попередньо враховано шляхом залишення в діючій редакції** | |
| **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  Пропонується абзац другий п.8.4.5. залишити у діючий редакції, а саме:  **Споживач має оплатити розрахункові документи за необліковану електричну енергію протягом 30 календарних днів від дня отримання рахунка (у випадку неотримання споживачем рахунка у поштовому відділенні упродовж 5 робочих днів з дня надходження рахунка до поштового відділення споживача рахунок вважається отриманим споживачем на 5 робочий день);**  або доповнити п.6.2. Типового договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії, що є Додатком 3 до ПРРЕЕ, підпунктом 11 наступного змісту:  **11) здійснювати оплату рахунків, виставлених на підставі актів про порушення Правил роздрібного ринку електричної енергії та умов договору протягом 30 календарних днів від дня отримання рахунку або в інший термін, встановлений договором.** | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  Запропонованою редакцією Регулятором виключено норму ПРРЕЕ, якою було визначено:  1.обов'язок споживача щодо сплати рахунків за не обліковану електричну енергії;  2. строк такої оплати.  Вважаємо виключення зазначеної норми неприпустимим, оскільки призведе до прогалини правового регулювання питання оплати споживачем обсягу необлікованої електроенергії, що значно погіршить платіжну дисципліну споживачів та сприятиме збільшенню випадків необлікованого споживання, а також збільшенню втрат ОСР.  Тобто у разі виключення цієї норми споживач фактично звільняється від обов'язку оплати за не обліковану електричну енергію, а ОСР буде позбавлений можливості вимагати оплати такої заборгованості.  Тому вважаємо необхідним або залишити без змін в попередній редакції, або внести зміни до Типового договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, в редакції ПАТ «Запоріжжяобленерго». | | | **Попередньо враховано шляхом залишення в діючій редакції** | |
| **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **8.4.6. Залишити у діючій редакції** | | |  | | | **Попередньо враховано шляхом залишення в діючій редакції** | |
| *~~8.5. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів~~*Главу виключити **У зв’язку з цим главу 8.6 вважати главою 8.5** | |  | | |  | | |  | |
| 8.5. Визначення обсягу та вартості електричної енергії, не облікованої внаслідок порушення цих Правил | | | | | | | | | |
| **8.5.4**Факт пошкодження пломб та/або індикаторів, та/або засобів вимірювальної техніки, факт втручання споживача в роботу засобів вимірювальної техніки, крім випадків спрацювання індикаторів (фіксації індикаторами впливу фізичних полів), має бути підтверджений експертизою, проведеною спеціалізованою організацією (підприємством), яка має право на її проведення відповідно до законодавства (далі - експертиза). До отримання оператором системи результатів експертизи положення цієї глави не застосовуються для визначення обсягу та вартості необлікованої електричної енергії, за винятком випадків, передбачених цим пунктом.  …….  У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 2–4 пункту **8.5.2** цієї глави (у частині відсутності засобів вимірювальної техніки, пломб, індикаторів та фіксації впливу фізичних полів індикатором), обсяг та вартість необлікованої електричної енергії визначається оператором системи відповідно до положень цієї глави без проведення відповідної експертизи. | |  | | |  | | |  | |
| **8.5.5**У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 1 пункту **8.5.2** цієї глави, положення цієї глави не застосовуються у випадку порушення оператором системи термінів проведення періодичної повірки засобів вимірювальної техніки, періодична повірка яких має здійснюватися за рахунок оператора системи.  У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 2 пункту **8.5.2** цієї глави, положення цієї глави застосовуються за умови наявності доступу до струмоведучих частин схеми (вузла) обліку, про що зазначається в акті про порушення, та у частині щодо пошкодження/відсутності пломби, якщо з моменту встановлення пломби до моменту виявлення факту її пошкодження/відсутності минуло не більше шести років.  У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 4 пункту **8.5.2** цієї глави, положення цієї глави не застосовуються у випадку закінчення строку експлуатації індикатора (але не більше шести років) або терміну повірки лічильника (якщо індикатор схемотехнічно вмонтований у лічильник), визначеного його виробником.  Дата виробництва індикатора та строк його експлуатації зазначаються в акті про пломбування. | |  | | |  | | |  | |
| **8.5.6**У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 6 - 8 пункту **8.5.2** цієї глави, положення цієї глави застосовуються за умови виявлення місця підключення до відповідних мереж, про що зазначається в акті про порушення та позначається на схемі (крім випадків, передбачених цим пунктом). …… У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 5 - 8 пункту **8.5.2** цієї глави, зразки кабелів (проводів), через які було здійснено самовільне підключення, можуть вилучатися, про що робиться відповідний запис в акті про порушення. Місця вилучення зразків позначаються на схемі. | |  | | |  | | |  | |
| **8.5.8**  ….  1) у разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 3 (у частині пошкодження/відсутності засобів вимірювальної техніки та/або пломб, та/або пристроїв (шафи обліку, захисної панелі тощо), на яких встановлені пломби) або у підпункті 4 пункту **8.5.2** цієї глави, - з дня останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку або технічної перевірки (якщо технічну перевірку було проведено після останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у шести календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення;  …..  5) у разі виявлення у споживача порушення, зазначеного в підпункті 5 пункту **8.5.2** цієї глави, - з дня останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку або технічної перевірки (якщо технічну перевірку було проведено після останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку), або відключення електроустановки споживача (якщо контрольний огляд засобу комерційного обліку та/або технічна перевірка у період з дати відключення електроустановки споживача до дати виявлення порушення не були проведені) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у шести календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення;  6) у разі виявлення у споживача порушення, зазначеного в підпункті 8 пункту **8.5.2** цієї глави, - з дня останньої технічної перевірки або допуску електроустановки споживача в експлуатацію, або набуття права власності чи користування на об'єкт (якщо технічну перевірку у період з дати допуску електроустановки споживача в експлуатацію або набуття ним права власності (користування) на об'єкт до дати виявлення порушення не було проведено) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у дванадцяти календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення. …… | |  | | |  | | |  | |
| **8.5.9** У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 4 пункту **8.5.2** цієї глави, розрахований обсяг споживання необлікованої електричної енергії споживачем протягом розрахункового періоду (місяця) має бути зменшений на обсяг електричної енергії, спожитий споживачем у цьому періоді за точкою (точками) комерційного обліку, на якій (яких) було виявлено порушення, відповідно до даних комерційного обліку електричної енергії. | |  | | |  | | |  | |
| **8.5.10**У разі виявлення у непобутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 1–5 пункту **8.5.2** цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії протягом робочого часу (Wдоб, кВт·год) розраховується за формулою ….. | |  | | |  | | |  | |
| **8.5.11**У разі виявлення у побутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 1–5 пункту **8.5.2** цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії (Wдоб, кВт·год) розраховується за формулою ….. | |  | | |  | | |  | |
| **8.5.12**У разі виявлення у непобутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 6-8 пункту **8.5.2** цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії через проводи (кабелі), якими здійснене самовільне підключення (Wдоб.с.п., кВт·год), розраховується за формулою …… | |  | | |  | | |  | |
| **8.5.13**У разі виявлення у побутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 6 - 8 пункту **8.5.2** цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії через проводи (кабелі), якими здійснене самовільне підключення (Wдоб.с.п., кВт·год), визначається за формулою 8 цієї глави. …. | |  | | |  | | |  | |
| **8.5.14**У разі виявлення у непобутового споживача порушень, зазначених у підпункті 9 пункту **8.5.2** цієї глави, засіб вимірювальної техніки, щодо якого виявлено порушення, замінюється на засіб вимірювальної техніки, який відповідає вимогам Кодексу комерційного обліку та законодавства у сфері метрології. ……. | |  | | |  | | |  | |
| 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:  **….**  **контактних даних оператора систем для подання повідомлень про загрозу електробезпеці;**  переваг ефективного кінцевого використання енергії споживачами та порад щодо підвищення енергоефективності при споживанні електроенергії;  прав споживачів, передбачених законодавством;  чинних нормативно-правових актів, які регулюють відносини на роздрібному ринку;  посилань на веб-сторінки Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, операторів системи, адміністратора ринку, адміністратора комерційного обліку, Антимонопольного комітету України, енергетичного омбудсмена, інших державних органів;  контактних даних центрів обслуговування споживачів, **центру захисту прав споживачів електричної енергії,** кол-центрів електропостачальника та операторів системи розподілу, на території ліцензованої діяльності яких знаходяться споживачі електропостачальника;  **порядку роботи центру захисту прав споживачів електричної енергії;**  переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;  ***~~контактних даних інформаційно-консультаційних центрів та кол-центрів учасників роздрібного ринку.~~*** | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:  ….  **контактних даних** **операторів** **систем для подання повідомлень про загрозу електробезпеці;**  переваг ефективного кінцевого використання енергії споживачами та порад щодо підвищення енергоефективності при споживанні електроенергії;  прав споживачів, передбачених законодавством;  чинних нормативно-правових актів, які регулюють відносини на роздрібному ринку;  посилань на веб-сторінки Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, операторів системи, адміністратора ринку, адміністратора комерційного обліку, Антимонопольного комітету України, енергетичного омбудсмена, інших державних органів;  контактних даних центрів обслуговування споживачів, центру захисту прав споживачів електричної енергії, кол-центрів електропостачальника та операторів системи розподілу, на території ліцензованої діяльності яких знаходяться споживачі електропостачальника;  порядку роботи центру захисту прав споживачів електричної енергії;  переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;  **~~контактних даних інформаційно-консультаційних центрів та кол-центрів учасників роздрібного ринку.~~** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **Технічна правка** | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **….**  **контактних даних** **операторів** **систем для подання повідомлень про загрозу електробезпеці;**  **…** | |
| 9.4. Інформація оператора системи в загальнодоступних (публічних) місцях | | | | | | | | | |
| 9.4.1 Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо:  …..  **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;**  …… | |  | | |  | | |  | |
| 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 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). | |  | | |  | | |  | |
| **9.6. Комерційна інформація для споживача** | | | | | | | | | |
| **ВІДСУТНІЙ У ПРОЄКТІ**  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 «ДНІПРОВСЬКІ 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;~~** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  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 частково враховано в редакції:**  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;** | |
| 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 березень |  | кВт\*год |   …… | | **ГО «Всеукраїнська рада голів ОСББ»**  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 |   ……… | | | **ГО «Всеукраїнська рада голів ОСББ»**  Виправлення технічної помилки | | | **Попередньо враховано в редакції:**  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 4 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР електропостачальника про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії** | | | | | | | | | |
| **ВІДСУТНІЙ У ПРОЄКТІ**  **5. Права Сторін**  5.1. Оператор системи має право:  на отримання від Постачальника своєчасної оплати за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії споживачам Постачальника, яким згідно з умовами договорів про постачання електричної енергії (комерційних пропозицій Постачальника) оплату (придбання) послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує Постачальник, оплати послуг з відключення та підключення об'єктів споживачів Постачальника та інших послуг, передбачених порядком розрахунків. | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  5.1. Оператор системи має право:  на отримання від Постачальника своєчасної оплати за надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії споживачам Постачальника, яким згідно з умовами договорів про постачання електричної енергії (комерційних пропозицій Постачальника) оплату (придбання) послуг з розподілу (передачі) електричної енергії забезпечує Постачальник, **~~оплати послуг з відключення та підключення об'єктів споживачів Постачальника~~** та інших послуг, передбачених порядком розрахунків. | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Оператори системи вимагають від постачальників попередньої оплати за послуги з відключення боржників. Однак непоодинокі випадки, коли оператори системи не здійснюють відключення споживачів на вимогу електропостачальника або відключають споживача пізніше дати, вказаної в заявці, обґрунтовуючи це браком персоналу. Водночас електропостачальник, отримавши від оператора системи інформацію про виконання заявки на відключення споживача не має можливості перевірити достовірність цієї інформації.  Оскільки вартість конкретної операції з відключення та підключення визначаються безпосередньо оператором системи, то на з’ясування вартості таких робіт для виставлення рахунку електропостачальником витрачається додатковий час та ресурси. Інколи з’ясовується, що інформація про відключення була помилковою, що спричиняє конфліктні ситуації зі споживачами, а можливість перевірити надану оператором системи інформацію у електропостачальника відсутня.  Це призводить до необхідності здійснення постійних коригувань в платіжних документах й актах наданих послуг між операторами системи та постачальниками, та необхідності ведення обома сторонами відповідного окремого обліку.  Крім того, на практиці можуть виникати випадки, коли відключення здійснюється на вимогу уповноважених органів держави, і відшкодування відповідних витрат оператора системи вкрай ускладнюється.  Тож з метою оптимізації процесів у ліцензіатів, підвищення рівня платіжної дисципліни споживачів й уникнення випадків неконтрольованого споживання електроенергії боржниками, а також задля уникнення неефективних витрат часу і зайвих спірних ситуацій, пропонуємо закріпити норму щодо оплати вартості послуг з відключення та підключення споживачами напряму операторам систем, і тільки у разі якщо ініціатива постачальника була неправомірною, він має відшкодувати відповідні витрати оператора системи. | | | **Потребує обговорення** | |
| Додаток 5  до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ПРИМІРНИЙ ДОГОВІР**  **про постачання електричної енергії споживачу** | | | | | | | | | |
| **6. Права та обов'язки Споживача**  6.1. Споживач має право:  …..  11) **оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів;**  ….. | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  6.1. Споживач має право:  …..  **11) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та** **~~захисту~~** **законних інтересів**;  ….. | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Технічна правка, оскільки вислів «порушення .. захисту законних інтересів» викликає нерозуміння, що саме порушено. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **11) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та** **~~захисту~~** **законних інтересів**; | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  6.1. Споживач має право:  ……..  11) **оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів та брати участь під час розгляду відповідних оскаржень;** | | | ….. | | | **Потребує обговорення** | |
| **7. Права і обов'язки Постачальника**  7.2. Постачальник зобов'язується:  …..  **9) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком****19 до ПРРЕЕ;**  …. | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  7.2. Постачальник зобов'язується:  …..  **9) розглядати заяви/скарги/претензії ~~скаргу~~ Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;**  …. | | |  | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **9) розглядати заяви/скарги/претензії Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ.** | |
|  | | **АТ «ЕКУ»**  7.2. Постачальник зобов'язується:  …..  **9) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ (у випадку обов`язкового створення** **центру захисту споживачів електропостачальником)**; | | | **АТ «ЕКУ»**  Дія Положення розповсюджується виключно на електропостачальника, який **обслуговує більше 100000 споживачів**. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
| **11.** **Порядок розв'язання спорів**  **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.** | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **Повернути попередню редакцію прибрати ІКЦ** | | |  | | | **Пропонуємо відхилити**  Відповідно до функціоналу ЦЗС, визначеного Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, центр має розглядати виключно скарги | |
| Додаток 6  до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР**  **про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг** | | | | | | | | | |
| **6. Права та обов'язки Споживача**  6.1. Споживач має право:  **….**  **10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів;**  **……** | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  6.1. Споживач має право:  ….  **10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та** **~~захисту~~** **законних інтересів;**  **……** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Технічна правка, оскільки вислів «порушення .. захисту законних інтересів» викликає нерозуміння, що саме порушено. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та** **~~захисту~~** **законних інтересів**; | |
| **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  6.1. Споживач має право:  **….**  **10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів, брати участь у розгляді цих скарг відповідно до порядку, визначеного чинним законодавством та цим Договором;** | | |  | | | **Потребує обговорення** | |
| **7. Права і обов'язки Постачальника**  7.2. Постачальник зобов'язується:  **….**  **10) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;**  **…** | | **АТ «ЕКУ»**  7.2. Постачальник зобов'язується:  …..  **10) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ (у випадку обов`язкового створення** **центру захисту споживачів електропостачальником)**;  … | | |  | | | **Попередньо враховано в редакції:**  7.2. Постачальник зобов'язується:  …..  **10) розглядати заяви/скарги/претензії Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ.** | |
| **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  7.2. Постачальник зобов'язується:  **….**  10**) розглядати звернення ~~скаргу~~ Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;**  **…..** | | |  | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
| **11. Порядок розв'язання спорів**  **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.** | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **залишити чинну редакцію: “** У разі недосягнення Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із рішенням Центр захисту споживачів електричної енергії, або неотримання ним, у встановлені ПРРЕЕ та Положенням про ЦЗС 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 та Антимонопольного комітету України.  Врегулювання спорів Регулятором чи його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення Споживача до Регулятора чи його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права щодо вирішення спору в судовому порядку. | | |  | | | **Пропонуємо відхилити**  Відповідно до функціоналу ЦЗС, визначеного Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, центр має розглядати виключно скарги | |
| Додаток 7 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР** **про постачання електричної енергії постачальником "останньої надії"** | | | | | | | | | |
| **6. Права та обов'язки Споживача**  6.1. Споживач має право:  **…**  **10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів; …** | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  6.1. Споживач має право:  …  10) **оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та** **~~захисту~~** **законних інтересів;**  … | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Технічна правка, оскільки вислів «порушення .. захисту законних інтересів» викликає нерозуміння, що саме порушено. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та** **~~захисту~~** **законних інтересів**; | |
| **7. Права і обов'язки Постачальника**  7.2. Постачальник зобов'язується:  **….**  **9) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;**  **….** | | **АТ «ЕКУ»**  7.2. Постачальник зобов'язується:  …..  **9) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ (у випадку обов`язкового створення** **центру захисту споживачів електропостачальником)**; | | |  | | | **Попередньо враховано в редакції:**  7.2. Постачальник зобов'язується:  …..  **10) розглядати заяви/скарги/претензії Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ.** | |
| **11. Порядок розв'язання спорів**  **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.** | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **залишити в чинній редакції: «**У разі недосягнення Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або, у разі, незгоди Споживача із рішенням ЦЗС, або неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та Положенням про ЦЗС 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, Антимонопольного комітету України.  Врегулювання спорів Регулятором чи його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення Споживача до Регулятора чи його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права на вирішення спору в судовому порядку.» | | |  | | | **Пропонуємо відхилити**  Відповідно до функціоналу ЦЗС, визначеного Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, центр має розглядати виключно скарги | |
| **Додаток 19**  **до Правил роздрібного ринку електричної енергії**  **ПОЛОЖЕННЯ**  **про Центр захисту прав споживачів електричної енергії** | | | | | | | | | |
| **Додаток 19**  **до Правил роздрібного ринку електричної енергії**  **ПОЛОЖЕННЯ**  **про Центр захисту споживачів електричної енергії** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити додаток вцілому** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **До проекту додатку 19 в цілому.**  Проект Положення є структурним підрозділом відповідного учасника ринку, положення про його функціонування має розробляти безпосередньо цей учасник, а не Регулятор.  Всі вимоги, передбачені положенням, наразі враховані у проекті змін до ПРРЕЕ, які розглядаються. | | | **Пропонуємо відхилити**  Вказане Положення розроблено з метою врегулювання процедури розгляду скарг, враховано вимоги Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених постановою НКРЕКП від 02.07.2019 № 1333 | |
|  | | **ТОВ «Прикарпатенерготрейд»**  **Відхилити запропоновану редакцію**  Залишити без змін функціонал ІКЦ чи іншого (новоствореного) структурного підрозділу  Пропонуємо наступне:   1. Новостворений структурний підрозділ назвати Центр врегулювання спорів між електропостачальником (ОСР, ПОН) та споживачем. 2. Затвердити для новоствореного структурного підрозділу виконання функціоналу розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, в тому числі - щодо вирішення спірних ситуацій, які виникли між електропостачальником та споживачем. 3. Алгоритм врегулювання спору:    1. Врегулювання спору шляхом надання роз’яснень (письмових, усних під час особистого прийому, телефоном);    2. Засідання комісії в складі споживача та виключно працівників ліцензіата: структурного підрозділу/центру, який займається розглядом звернень/скарг/претензій; структурного підрозділу, до функціоналу якого відноситься підняте у скарзі питання; представника адміністрації електропостачальника;    3. Засідання комісії в складі споживача та ліцензіата із залученням представників Регулятора, органів місцевого самоврядування, ДЕН тощо. | | | **ТОВ «Прикарпатенерготрейд»**  На даний час ІКЦ – структурний підрозділ, який розглядає не лише скарги споживачів, оскільки їх не так багато, а і звернення, які надходять до ІКЦ шляхом поштових відправлень, на ел. пошту як офіційну так і ел. пошту ІКЦ, на сайт компанії тощо. Розгляд і аналіз цієї кореспонденції дає можливість ефективно впливати на якість забезпечення гарантованого стандарту щодо роботи зі зверненнями/претензіями/скаргами. При цьому формувати пропозиції щодо покращення процесів товариства та, відповідно, впливати на задоволеність споживачів.  Запропонований проект Процедури розгляду Центром захисту споживачів електричної енергії передбачає розгляд повторних скарг. При цьому – спочатку ці скарги розглядає ЦОК, персонал яких підбирався з урахуванням навиків роботи зі споживачами при наданні їм послуг, в першу чергу – усної комунікації та консультацій щодо надання переліку документів, заповнення затверджених форм тих чи інших заяв тощо. Даний персонал володіє в обмеженому обсязі навиками роботи з нормативно-регуляторними актами в галузі електроенергетики та тими, які регламентують роботу зі зверненнями/скаргами, розгляд яких є гарантованим стандартом якості електропостачальника, і передбачає застосування штрафних санкцій у разі їх недотримання (Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затверджений постановою від 12.06.2018 №375 (зі змінами і доповненнями). Працівники ЦОКів працюють згідно затверджених товариством процедур. Додаткове навантаження на працівників ЦОКів щодо розгляду звернень/скарг, кількість яких є значною, в кінцевому результаті може призвести уже до нових скарг в частині виникнення черг, а також – недостатньої кваліфікації при наданні письмових відповідей.  Як варіант, для розгляду звернень і первинних скарг потрібно створювати новий підрозділ, але такі заходи передбачають додаткові матеріальні витрати. | | | **Пропонуємо відхилити**  Обґрунтування наведено вище | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити.**  **Положення потребує доопрацювання** | | | **До проекту додатку 19 в цілому.**  Проект Положення є структурним підрозділом відповідного учасника ринку, положення про його функціонування має розробляти безпосередньо цей учасник, а не Регулятор.  Всі вимоги, передбачені положенням, наразі враховані у проекті змін до ПРРЕЕ, які розглядаються.  У проекті ПРРЕЕ вимога щодо створення ЦЗС до всіх учасників ринку, а положення лише для ОСР та постачальників. | | | **Пропонуємо відхилити**  Обґрунтування наведено вище | |
| 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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Потребує доопрацювання** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  У проекті ПРРЕЕ вимога щодо створення ЦЗС до всіх учасників ринку, а положення лише для ОСР та постачальників. | | | **Потребує обговорення** | |
| **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**   * 1. **Це Положення визначає процедуру розгляду оператором системи розподілу електропостачальником скарг споживачів/побутових 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.** | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  Запропоновані ПАТ «Запоріжжяобленерго» пропозиції обумовлені необхідністю конкретизації статусу споживача (побутового споживача). | | | **Пропонуємо відхилити**  Запропоновані зміни звужують тлумачення поняття «споживач» | |
| **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»**](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 «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **1.2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:**  **……**  **повторна скарга – звернення, подане від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше** **не** **вирішено по суті;** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Редакційна правка | | | **Пропонуємо відхилити**  Не відповідає положенням статті 8 ЗУ «Про звернення громадян» | |
| **АТ «Сумиобленерго»**  **1.2 У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:**  **заявник – споживач/побутовий споживач, користувач/замовник послуг (законний представник в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб або уповноважена особа, повноваження якої мають** **бути підтверджені відповідними документами**), **що надаються оператором системи розподілу та/або електропостачальником**  **……**  **скарга - звернення** ~~заявника~~ **з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів заявника, порушених діями (бездіяльністю), оператора системи розподілу/електропостачальника, ~~із обов’язковим наданням документів (копій документів засвідчених належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі~~.**  **…** | | | **АТ «Сумиобленерго»**  Як правило, при представництві інтересів уповноважена особа на підтвердження повноважень надає зацікавленій стороні:  1) довіреність фізичної або юридичної особи;  2) свідоцтво про народження дитини або рішенням про призначення опікуном, піклувальником чи охоронцем спадкового майна.  Отже, при представництві інтересів уповноважена особа надає конкретні документи в незалежності від самого процесу їх оформлення.  Дія -сукупність вчинків кого-небудь, або здійснення посадовою особою своїх обов'язків у межах наданих чинним законодавством повноважень чи всупереч їм.  Прийняття будь-якого рішення є вчинення дії.Таким чином, слово порушених рішенням писати не потрібно | | | **Потребує обговорення**  **Попередньо частково враховано в редакції:**  **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.** | |
| **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **1.2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:**  **……**  **скарга - виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії та/або надання пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, атакож захисту законних інтересів споживача** | | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  Приведення у відповідність до визначення поняття у ПРРЕЕ | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **1.2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:**  **……**  **повторна скарга – звернення, подане від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше** **не** **вирішено по суті;** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Редакційна правка. | | | **Пропонуємо відхилити**  Не відповідає положенням статті 8 ЗУ «Про звернення громадян» | |
| **1.3. Звернення, яке не є скаргою розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пропонуємо визначити єдину процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.  Оскільки не зрозуміла мета запровадження різних процедур, оскільки такий підхід може спричинити порушення керованості процесу.  НКРЕКП має визначити суттєві для споживача вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами учасників ринку. | | | **Пропонуємо відхилити**  Відповідно до функціоналу ЦЗС визначеного цим положенням центр має розглядати виключно скарги  Звернення, яке не є скаргою розглядається оператором системи розподілу/ електропостачальником у порядку визначеному главою 8.2 розділу 8 ПРРЕЕ | |
|  | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  **1.3. Первинне звернення/скарга/претензія, з питання, яке не було предметом розгляду, розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку.**  **Первинне звернення/скарга/претензія, яке надіслане для розгляду від Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), Державної інспекції енергетичного нагляду України, інших державних органів, урядової «гарячої лінії» тощо, розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку. За результатами розгляду такого звернення оператором системи розподілу/електропостачальником надається відповідь заявнику, про що також повідомляється державний орган, який направив запит.** | | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  Скарга є одним із видів звернення. Класифікація звернення по виду (скарга, чи звернення, яке не є скаргою) може мати суб’єктивною характер. Якщо звернення, яке не є скаргою, має розглядатися оператором системи розподілу/електропостачальником в загальному порядку, відмінному від розгляду скарг, перевірка регулятором правильності класифікації звернень по виду потребує значних затрат часу, та може зумовити додаткові зауваження до оператора системи розподілу/електропостачальника. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **АТ «Сумиобленерго»**  **1.3. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), в яких не ставиться питання про поновлення прав і захист інтересів заявника, розглядаються оператором системи розподілу/електропостачальником без участі Центру захисту споживачів електричної енергії.** | | | **АТ «Сумиобленерго»**  Поняття «загальний порядок» в 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, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, [Правилах роздрібного ринку електричної енергії](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18#n28), та інших нормативно-правових актах не визначено, тому писати «розглядається у загальному порядку» не потрібно. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **1.3. Звернення, яке не є скаргою розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у**  **загальному порядку визначеному ПРРЕЕ.** | | |  | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **1.3. Звернення, яке не є скаргою розглядається оператором системи розподілу/ електропостачальником у порядку визначеному главою 8.2 розділу 8 ПРРЕЕ** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пропонуємо визначити єдину процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.  Оскільки не зрозуміла мета запровадження різних процедур, оскільки такий підхід може спричинити порушення керованості процесу.  НКРЕКП має визначити суттєві для споживача вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами учасників ринку. | | | **Пропонуємо відхилити**  Обґрунтування наведено вище | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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** **на рівні достатньому для виконання обов’язків, передбачених Правилами роздрібного ринку, але з розрахунку не менше ніж 140000 (+/- 15 відсотків) споживачів на одного спеціаліста, включаючи начальника ЦЗС та його заступника (за наявності).**  **Для оператора систем розподілу/електропостачальника, який обслуговує** **меншу кількість** **споживачів, створення Центру не є обов'язковим. У такому разі, функції Центра покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  ЦЗС створюється на заміну ІКЦ, які здійснювали розгляд звернень, заяв, скарг, претензій до відокремлення діяльності з розподілу та постачання електричної енергії, тобто чисельність була передбачена для розгляду скарг як щодо діяльності з розподілу, так й постачання електричної енергії.  Постановою НКРЕКП № 373 від 12.06.2018 передбачено функціонування кол-центру як окремого структурного підрозділу та системи надання інформаційних послуг абонентам шляхом обробки їх вхідних звернень, що надходять через засоби телекомунікації (надання відповідей на ці звернення за участю оператора кол-центру та в автоматичному режимі за допомогою голосового меню самообслуговування або перенаправлення звернень до відповідних структурних підрозділів).  Зважаючи на перерозподіл потоків звернень споживачів та зменшення навантаження на ЦЗС в частині надання консультаційних послуг, зокрема, в телефонному режимі, пропонуємо збільшення граничної кількості споживачів до 140 000 в розрахунку на 1 співробітника ЦЗС. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Кожен учасник ринку має право на власний розсуд обирати кількість фахівців Центру. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **АТ «Прикарпаттяобленерго**  **1.4. Оператор системи розподілу/Електропостачальник з метою розгляду скарг** **(повторних звернень)** **заявників з питань, які належать до його компетенції, створює структурний підрозділ – Центр захисту споживачів електричної енергії (далі – Центр).** | | | **АТ «Прикарпаттяобленерго**  Порядок розгляду звернень є максимально прозорим: первинне звернення/скарга/претензія розглядається Оператором системи розподілу/Електропостачальником у загальному порядку, а скарга (повторне звернення), на яке вже надавалася письмова відповідь Оператором системи розподілу/Електропостачальником, розглядається через Центр захисту споживачів електричної енергії. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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** **на рівні достатньому для виконання обов’язків, передбачених Правилами роздрібного ринку, але з розрахунку не менше ніж 140000 (+/- 15 відсотків) споживачів на одного спеціаліста, включаючи начальника ЦЗС та його заступника (за наявності).**  **Для оператора систем розподілу/електропостачальника, який обслуговує** **меншу кількість** **споживачів, створення Центру не є обов'язковим. У такому разі, функції Центра покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  ЦЗС створюється на заміну ІКЦ, які здійснювали розгляд звернень, заяв, скарг, претензій до відокремлення діяльності з розподілу та постачання електричної енергії, тобто чисельність була передбачена для розгляду скарг як щодо діяльності з розподілу, так й постачання електричної енергії.  Постановою НКРЕКП № 373 від 12.06.2018 передбачено функціонування кол-центру як окремого структурного підрозділу та системи надання інформаційних послуг абонентам шляхом обробки їх вхідних звернень, що надходять через засоби телекомунікації (надання відповідей на ці звернення за участю оператора кол-центру та в автоматичному режимі за допомогою голосового меню самообслуговування або перенаправлення звернень до відповідних структурних підрозділів).  Зважаючи на перерозподіл потоків звернень споживачів та зменшення навантаження на ЦЗС в частині надання консультаційних послуг, зокрема, в телефонному режимі, пропонуємо збільшення граничної кількості споживачів до 140 000 в розрахунку на 1 співробітника ЦЗС. | | | **Потребує обговорення** | |
| **1.5. Центр забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг заявників.** | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **1.5. Центр забезпечує об'єктивність, повноту та своєчасність розгляду скарг заявників, належне інформування заявника з питань розгляду скарги, задовольняти скарги та забезпечувати поновлення порушених прав заявників.** | | |  | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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** **сторінки/розділу** **«Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному** **вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію про:**  **адреси (фактична, поштова, електронна);**  **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;~~**  **…** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  1. Не зрозуміло, яка інформація має розміщуватися у кабінетах.  2. Не зрозуміло, яка ціль друку інформації на платіжних документах, якщо вона буде розміщена і на сайті, і у приміщеннях учасНаразі такий сервіс не впроваджено в роботі Товариства, отже, необхідна інформація щодо технічного наповнення та яким чином має бути отримано доступ до застосунку на сайті учасниками ринку, для оцінки можливості його розміщення.  Не зрозуміло, що мається на увазі під поняттям «сервіс», критерії щодо технічного наповнення та доступу заявниками/споживачами до цього «сервісу».  Одним із основних завдань та функціоналом Кол-центру та Центру обслуговування споживачів, є прийом звернень заявників та/або споживачів, де він має можливість подати звернення/скаргу та зареєструвати її та також отримати всю необхідну інформацію щодо звернення, тому недоцільно задіяти персонал ЦЗС для прийняття дзвінків, співробітниками ЦЗС. Щодо надання інформації про хід розгляду скарги та строки її розгляду, то процедура розгляду буде оприлюнена на сайті, а строки розгляду передбачені Законом України «Про звернення громадян».  Не зрозуміло навіщо ця інформація на сайті, споживачу важливо, що його питання було розглянуто по суті, а щоб його скаргу розмістили на сайті.  Запровадження такої процедури лише бюрократизує процес, відволікатиме спіробіників ЦЗС від розгляду скарги по суті.  Для електронного звернення не потрібно запроваджувати окремий сервіс, уже зараз на вимогу законодавства та нормативно-правових актів НКРЕКП зазначені електронній адреси для звернень споживачів/заявників. | | | **Потребує обговорення**  **Потребує обговорення**  **Потребує обговорення** | |
| **TOB «ДНІПРОВСЬКІ 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;**  **у 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.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Технічна правка.  Або «на сторінках сервісів…»  Процес знеособлення даних є досить трудомістким і не виключає допущення технічних помилок. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **на**  **сторінках/розділах «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;**  **Потребує обговорення** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **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;**  **про статус/етапи розгляду скарги та прогнозні терміни задоволення скарги та/або надання відповіді заявнику**  **….**  **5) забезпечити негайне поновлення прав в разі задоволення скарги заявника, а разі неможливості - повідомити строки поновлення.** | | |  | | | **Потребує обговорення**  **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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** **сторінки/розділу** **«Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному** **вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію про:**  **адреси (фактична, поштова, електронна);**  **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;~~**  **…** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  1. Не зрозуміло, яка інформація має розміщуватися у кабінетах.  2. Не зрозуміло, яка ціль друку інформації на платіжних документах, якщо вона буде розміщена і на сайті, і у приміщеннях учасНаразі такий сервіс не впроваджено в роботі Товариства, отже, необхідна інформація щодо технічного наповнення та яким чином має бути отримано доступ до застосунку на сайті учасниками ринку, для оцінки можливості його розміщення.  Не зрозуміло, що мається на увазі під поняттям «сервіс», критерії щодо технічного наповнення та доступу заявниками/споживачами до цього «сервісу».  Одним із основних завдань та функціоналом Кол-центру та Центру обслуговування споживачів, є прийом звернень заявників та/або споживачів, де він має можливість подати звернення/скаргу та зареєструвати її та також отримати всю необхідну інформацію щодо звернення, тому недоцільно задіяти персонал ЦЗС для прийняття дзвінків, співробітниками ЦЗС. Щодо надання інформації про хід розгляду скарги та строки її розгляду, то процедура розгляду буде оприлюнена на сайті, а строки розгляду передбачені Законом України «Про звернення громадян».  Не зрозуміло навіщо ця інформація на сайті, споживачу важливо, що його питання було розглянуто по суті, а щоб його скаргу розмістили на сайті.  Запровадження такої процедури лише бюрократизує процес, відволікатиме спіробіників ЦЗС від розгляду скарги по суті  Для електронного звернення не потрібно запроваджувати окремий сервіс, уже зараз на вимогу законодавства та нормативно-правових актів НКРЕКП зазначені електронній адреси для звернень споживачів/заявників. | | | **Потребує обговорення**  **Потребує обговорення**  **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Визначення структурного підрозділу, відповідального за реєстрацію, є внутрішнім рішенням ОСР/постачальника. | | | **Потребує обговорення** | |
| **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **1.8. Забезпечення реєстрації скарг, обліку, зберігання, електронного документообігу покладається** **відповідно до внутрішніх локальних нормативних актів на служби** **оператора системи розподілу/електропостачальника.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Реєстрація заяв/скарг/претензій здійснюється підрозділом, до якого надійшло звернення (кол-центр, ЦОК), а не лише відділом діловодства. | | | **Потребує обговорення** | |
| **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Визначення структурного підрозділу, відповідального за реєстрацію, є внутрішнім рішенням ОСР/постачальника. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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**, **форма якого затверджена постановою НКРЕКП від … №…,** **та направляє його копію** **на електронну адресу** **до НКРЕКП.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Форму звіту ЦЗС має бути визначеного не положенням про ЦЗС, а постановою НКРЕКП щодо затвердження форм звітності ОСР. | | | **Пропонуємо відхилити**  Оскільки вказані зміни також затверджуються постановою НКРЕКП | |
|  | | **ТОВ «РОЕК»**  **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** **в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, що є додатком 1 до цього ПОЛОЖЕННЯ, на адресу: box@nerc.gov.ua у двох примірниках:**  **з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України**[**«Про електронні документи та електронний документообіг»**](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15)**та**[**«Про електронні довірчі послуги»**](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19)**;**  **без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.** | | | **ТОВ «РОЕК»**  Необхідно чітко визначити спосіб направлення звітної інформації до Регулятора.  Пропонуємо застосувати норму аналогічну прописаній в постанові НКРЕКП від 12.06.2018  № 374.  Перевагу варто надавати електронному вигляду звітності з накладанням КЕП, оскільки дана норма в рази спрощує документообіг, час доставки та оброки даної звітності. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **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 до НКРЕКП** **в електронному вигляді у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» згідно з формою, що є додатком 1 до цього ПОЛОЖЕННЯ, на адресу: box@nerc.gov.ua у двох примірниках:**  **з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України**[**«Про електронні документи та електронний документообіг»**](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15)**та**[**«Про електронні довірчі послуги»**](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19)**;**  **без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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**, **форма якого затверджена постановою НКРЕКП від … №…,** **та направляє його копію** **на електронну адресу** **до НКРЕКП.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Форму звіту ЦЗС має бути визначеного не положенням про ЦЗС, а постановою НКРЕКП щодо затвердження форм звітності ОСР. | | | **Пропонуємо відхилити**  Обґрунтування наведено вище | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Потребує доопрацювання** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Не зрозуміло, у який спосіб проводити, що роботу, якщо на вимогу НКРЕКП ОСР/постачальник зобов’язані інформувати споживачі/заявників про можливість подати скаргу. | | | **Потребує обговорення** | |
| **АТ «Прикарпаттяобленерго**  **2.1. Основними завданнями Центру є:**  **1) розгляд скарг** (**повторних звернень)** **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;**  **…** | | | **АТ «Прикарпаттяобленерго**  Порядок розгляду звернень є максимально прозорим: первинне звернення/скарга/претензія розглядається Оператором системи розподілу/Електропостачальником у загальному порядку, а скарга (повторне звернення), на яке вже надавалася письмова відповідь Оператором системи розподілу/Електропостачальником, розглядається через Центр захисту споживачів електричної енергії. | | | **Потребує обговорення** | |
| **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **2.1. Основними завданнями Центру є:**  **…….**  **4) сприяння реалізації відновлення порушеного права Заявника** | | |  | | | **Пропонуємо відхилити**  Формулювання не конкретизовано, не враховує необхідності забезпечення неупередженості при розгляді скарги | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Потребує доопрацювання.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Не зрозуміло, у який спосіб проводити, що роботу, якщо на вимогу НКРЕКП ОСР/постачальник зобов’язані інформувати споживачі/заявників про можливість подати скаргу. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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 необхідністю)** **та надає обґрунтовану письмову відповідь у строки, встановлені законодавством;**  **2) Виключити.**  **3) Виключити.**  **4) Виключити.**  **5) Виключити.**  **6) розміщує інформацію на** **сторінці/розділі** **«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) Виключити.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Не належить повноважень ЦЗС  Не належить повноважень ЦЗС  Не належить повноважень ЦЗС  Не належить повноважень ЦЗС  Не зрозуміло, що мається на увазі під поняттям «сервіс», критерії щодо технічного наповнення та доступу заявниками/споживачами до цього «сервісу».  Відповідно до пункту 1.9 проекту цього Положення звіт подає ОСР/постачальник, а ЦЗС це структурний підрозділ, тому прописувати внутрішні процедури немає необхідності. | | | **Попередньо частково враховано в редакції:**  **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) Виключити**  **3) з метою усунення порушення чинного законодавства ініціює заходи щодо припинення неправомірних дій стосовно заявника (у разі їх наявності);**  **4) Виключити.**  **5) Виключити.**  **6) забезпечує розміщення інформації на** **сторінці/розділі** **«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.** | |
| **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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)** **вживає заходи для усунення** **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, було невірним, помилковим**;  **6) розміщує інформацію на** **сторінці сервісу** **«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.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Як це потрібно розуміти?  У Електропостачальника згідно з Законом України «Про ринок електричної енергії» відсутні обов’язки щодо співпраці.  Порушення, як правило будуть усуватись працівниками інших підрозділів, а не центру захисту споживачів.  Висновки у попередньому рішенні могли бути і помилковими, оскільки не всі обставини були враховані, або не всі докази надані споживачем.  Технічна правка | | | **Попередньо частково враховано в редакції вище** | |
|  | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  **2.2. ……**  Пропонується доповнити п.2.2. підпунктами 9,10,11 наступного змісту:  **«9) інформування керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника щодо допущених персоналом порушень законодавства та посадових обов'язків;**  **10) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника**  **пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;**  **11) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів та нормативно-технічної документації».** | | | **ПАТ «Запоріжжяобленерго»**  Пропозиції ПАТ «Запоріжжяобьленерго» щодо доповнення окремими функціями Центру сприятимуть покращенню взаємодії між структурними підроздіами при виконанні основних завдань Центру. | | | **Попередньо частково враховано в редакції:**  **…10) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;**  **11) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів та нормативно-технічної документації».** | |
|  | | **АТ «Сумиобленерго»**  **2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:**  **……**  **4) вживає заходи щодо усунення порушень чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг (у разі їх наявності);**  **5) ініціює відміну або зміну прийнятого рішення (акт, лист-відмова, лист-роз’яснення, повідомлення тощо), якщо воно не відповідає законодавству у сферах енергетики та комунальних послуг;**  **6) виключити підпункт** | | | **АТ «Сумиобленерго»**  Підпункт 6 пункту 2.2 глави 2 виключити, оскільки згідно п. 1.6 цього Положення інформування заявників про роботу Центру захисту споживачів електричної енергії» вже покладено на оператора системи розподілу/електропостачальника | | | **Попередньо частково враховано в редакції вище**  **Пропонуємо відхилити**  **(підпункти 5 та 6 в редакції врахованій вище)** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **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/або третіх осіб** **та надає обґрунтовану письмову відповідь у строки, встановлені законодавством;**  **…**  **3) невідкладно вживає заходи щодо припинення неправомірних дій стосовно заявника (у разі їх наявності)** **та відновлення порушених прав Заявника;**  …  **5) відміняє або змінює** **прийняте оператором системи розподілу/електропостачальником рішення (акт, лист-відмова, лист-роз’яснення, повідомлення тощо), якщо воно не відповідає законодавству у сферах енергетики та комунальних послуг;** | | |  | | | **…….**  **Підпункт 1 попередньо враховано в редакції:**  **об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряє інформацію, про яку йдеться у скарзі, за необхідності залучає до її розгляду заявника (за згодою), структурні підрозділи, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб ( за необхідності) та надає обґрунтовану письмову відповідь у строки, встановлені законодавством;**  **Підпункт 3 попередньо враховано в редакції вище**  **Попередньо відхилити**  **(Підпункт 5 попередньо враховано в редакції вище)** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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 необхідністю)** **та надає обґрунтовану письмову відповідь у строки, встановлені законодавством;**  **2) Виключити.**  **3) Виключити.**  **4) Виключити.**  **5) Виключити.**  **6) розміщує інформацію на** **сторінці/розділі** **«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) Виключити.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Не зрозуміло, у який спосіб проводити, що роботу, якщо на вимогу НКРЕКП ОСР/постачальник зобов’язані інформувати споживачі/заявників про можливість подати скаргу.  Не належить повноважень ЦЗС  Не належить повноважень ЦЗС  Не належить повноважень ЦЗС  Не належить повноважень ЦЗС  Не зрозуміло, що мається на увазі під поняттям «сервіс», критерії щодо технічного наповнення та доступу заявниками/споживачами до цього «сервісу».  Відповідно до пункту 1.9 проекту цього Положення звіт подає ОСР/постачальник, а ЦЗС це структурний підрозділ, тому прописувати внутрішні процедури немає необхідності. | | | **Попередньо частково враховано в редакції вище** | |
| **3. Процедура розгляду скарг** | | | | | | | | | |
| **3. Процедура розгляду скарг** | | **АТ «Прикарпаттяобленерго**  **3. Процедура розгляду скарг (повторних звернень)** | | | **АТ «Прикарпаттяобленерго**  Порядок розгляду звернень є максимально прозорим: скарга (повторне звернення), на яке вже надавалася письмова відповідь Оператором системи розподілу/Електропостачальником, розглядається через Центр захисту споживачів електричної енергії.  Далі по тексту Положення пропонується замінити «скарга» на «скарга (повторне звернення)» | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **3.1. Скарга, подана заявником у письмовій (електронній) формі на адресу** **оператора системи розподілу/електропостачальника** **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.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Усі письмові або усні скарги підлягають реєстрації, тому не потребують зазначення каналів подання. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **3.1. Скарга, подана заявником у письмовій (електронній) формі на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача», підлягає реєстрації відповідно до правил організації діловодства, встановлених Кабінетом Міністрів України та ПРРЕЕ.**  **…** | |
| **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **3.1. Скарга, подана заявником у письмовій (електронній) формі на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника 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.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Усі письмові або усні скарги підлягають реєстрації, тому не потребують зазначення каналів подання. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Попередній розгляд не є обов’язковим. Інформування може мати місце у разі продовження строку розгляду через певні обставини. В інших випадках таке інформування - це дублювання функцій, яке потребує додаткових витрат часу та фінансових ресурсів. ЗУ «Про звернення громадян» не передбачає обов’язкового попереднього розгляду звернення | | | **Пропонуємо відхилити**  Проєкт не передбачає обов’язкового надання відповіді після попереднього розгляду скарги | |
| **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Попередній розгляд не є обов’язковим. Інформування може мати місце у разі продовження строку розгляду через певні обставини. В інших випадках таке інформування - це дублювання функцій, яке потребує додаткових витрат часу та фінансових ресурсів. ЗУ «Про звернення громадян» не передбачає обов’язкового попереднього розгляду звернення. | | | **Пропонуємо відхилити**  Проєкт не передбачає обов’язкового надання відповіді після попереднього розгляду скарги | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **3.2. Керівник Центру здійснює попередній розгляд скарги та визначає відповідального виконавця для оперативного вирішення** **по суті** **всіх питань, порушених у скарзі, та забезпечення належного інформування заявника про** **~~перебіг~~ хід** **розгляду скарги та прийняте рішення.** | | |  | | | **Попередньо враховано** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Законодавство не містить обмежень у вигляді 5-денного терміну. Зазначена інформація перевіряється у межах терміну, передбаченого законодавством для розгляду скарги. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **3.3.** **Відповідальний виконавець** **опрацьовує 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.** | |
| **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **3.3. Відповідальний виконавець, протягом 5 днів з дня реєстрації скарги, опрацьовує ~~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.** | | |  | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Законодавство не містить обмежень у вигляді 5-денного терміну. Зазначена інформація перевіряється у межах терміну, передбаченого законодавством для розгляду скарги. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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).**  **Повторна скарга** **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.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Редакційна правка. | | | **Потребує обговорення** | |
| **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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.**  **Про відмову у розгляді скарги через порушення зазначеного строку оператор системи розподілу/електропостачальник повідомляє заявника протягом трьох робочих днів.**  **Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений керівником Центру, у разі надання заявником документів, підтверджуючих поважність причин їх пропуску.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Надання заявнику зворотного зв’язку щодо його звернення сприятиме ефективному користуванню заявниками своїми правами та запобігатиме повторним зверненням з аналогічних питань. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **…**  **Скарги, подані з порушенням зазначеного строку не розглядаються.**  **Про відмову у розгляді скарги через порушення зазначеного строку оператор системи розподілу/електропостачальник повідомляє заявника протягом трьох робочих днів.**  **….** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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).**  **Повторна скарга** **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.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Редакційна правка. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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 погрози чи образливі висловлювання оператору системи розподілу/електропостачальнику**;  **зі скаргою не надано документів (копій документів засвідчених належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі;**  **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** **оператора** **системи розподілу/ електропостачальника.**  **Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Редакційна правка.  Редакційна правка. | | | **Потребує обговорення**  **Потребує обговорення**  **Попередньо враховано в редакції:**  **розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції** **оператора** **системи розподілу/ електропостачальника.** | |
|  | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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;**  **текст скарги 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** **учасника роздрібного ринку**.  **Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Технічні правки | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **…**  **текст скарги містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України ….**  **Попередньо враховано в редакції вище** | |
|  | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  **3.5. Скарга не підлягає розгляду, якщо:**  **………**  **розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/ електропостачальника.** | | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  Очевидно, описка. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
|  | | **АТ «Сумиобленерго»**  **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.** | | | **АТ «Сумиобленерго»**  За дії, спрямовані на насильницьку зміну чи повалення конституційного ладу або на захоплення державної влади і п.т. передбачена кримінальна відповідальність (ст. 109 КК України), тому записувати у положення диспозицію статті кримінального законодавства не має ніякого сенсу. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **3.5. Скарга не підлягає розгляду, якщо:**  **…….**  **доповнити абзацом:**  **У разі отримання Центром скарги 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 скарзі, про що у цей же строк повідомляє споживача (заявника).** | | |  | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **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** **погрози чи образливі висловлювання оператору системи розподілу/електропостачальнику;**  **зі скаргою не надано документів (копій документів засвідчених належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі;**  **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 оператора системи розподілу/ електропостачальника.**  **Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Редакційна правка.  Редакційна правка. | | | **Потребує обговорення**  **Потребує обговорення**  **Попередньо враховано в редакції вище** | |
| **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.** | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **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** **її** **розгляду, про що повідомляється особа, яка направила** **скаргу**. **Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів**. | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Технічні правки. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **…**  **Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівником Центру визначається термін, необхідний для** **її** **розгляду, про що повідомляється особа, яка направила** **скаргу**. **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.** | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **3.7. На прохання заявника оператор системи розподілу/електропостачальник** **може організувати** **розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  В умовах епідемії COVID-19 та військових дій такі зустрічі можуть нести загрозу для здоров’я і життя, як споживача, так і персоналу учасника роздрібного ринку, тому мають розглядатися, як можливі, а не обов’язкові.  Крім того, така зустріч може бути відмінена заявником, чи з інших незалежних причин, але при цьому часу, в рамках строків розгляду скарги, для організації нової вже не залишиться. | | | **Потребує обговорення** | |
| **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **3.7. На прохання заявника оператор системи розподілу/електропостачальник   організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі**/**переговорів.** | | |  | | | **Пропонуємо відхилити**  Розгляд скарги можливий 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.** | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **3.8.** **На робочій зустрічі/переговорів розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.** | | |  | | | **Пропонуємо відхилити**  Розгляд скарги можливий шляхом проведення робочої зустрічі | |
| **3.9. Робоча зустріч може бути проведено дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв’язку/відеоконференції з обов’язковим залученням заявника.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **3.9. Робоча зустріч може бути проведено дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв’язку/відеоконференції** з **можливим** **залученням заявника**. | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пропонуємо передбачити можливість проведення наради без заявника, у разі неможливості його доєднатись до наради, інакше у разі неможливості доєднатись прохання заявника щодо проведення наради не може бути виконаним. | | | **Пропонуємо відхилити**  Скаржник є ініціатором вирішення, тому його участь є обов’язковою | |
| **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **3.9 Робоча зустріч/переговори мож**~~е~~**уть** **бути проведено дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв’язку/відеоконференції з обов’язковим залученням заявника.** | | |  | | | **Пропонуємо відхилити**  Розгляд скарги можливий шляхом проведення робочої зустрічі | |
| **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **3.9. Робоча зустріч може бути проведено дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв’язку/відеоконференції з** **можливим** залученням заявника. | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Пропонуємо передбачити можливість проведення наради без заявника, у разі неможливості його доєднатись до наради, інакше у разі неможливості доєднатись прохання заявника щодо проведення наради не може бути виконаним. | | | **Пропонуємо відхилити**  Обґрунтування наведено вище | |
| **3.10. Розгляд скарги під час робочої зустрічі може здійснюватися за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).** | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  **3.10. Розгляд скарги під час робочої зустрічі здійснюється за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду.** | | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  Проведення робочої зустрічі в складі лише представників оператора системи розподілу/ електропостачальника, без участі представників НКРЕКП та Держенергонагляду, в очах заявника зробить розгляд його скарги не об’єктивним/одностороннім/упередженим, що збільшить ризики подання заявником повторної скарги в НКРЕКП, після отримання ним відповіді та протоколу розгляду скарги. | | | **Потребує обговорення** | |
| **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **3.10. Розгляд скарги під час робочої зустрічі може здійснюватися за** **участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду** **(за їх згодою).**  **Участь представників НКРЕКП та/або Держенергонагляду в робочій зустрічі/переговорах може бути ініційована Заявником (за заявою заявника)** | | |  | | | **Пропонуємо відхилити**  Скаржник має право безпосередньо звернутися до НКРЕКП | |
| **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.** | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  **Виключити** | | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  Проведення робочої зустрічі в складі лише представників оператора системи розподілу/ електропостачальника, без участі представників НКРЕКП та Держенергонагляду, в очах заявника зробить розгляд його скарги не об’єктивним/одностороннім/упередженим, що збільшить ризики подання заявником повторної скарги в НКРЕКП, після отримання ним відповіді та протоколу розгляду скарги. | | | **Потребує обговорення** | |
| **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **3.12. Учасники розгляду скарги** **(як з боку Заявника, так і представники Постачальника/ОСР, третіх осіб, НКРЕКП, Держенергонагляд),** **не пізніше, ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі зобов'язані мають повідомити відповідального виконавця Центру про свою участь у розгляді скарги.** | | |  | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Вимогу щодо оформлення протоколу пропонуємо виключити, оскільки, по перше, його оформлення ускладнює, бюрократизує процес розгляду скарги, збільшує витрати часу та фінансових ресурсів, при цьому не впливає на результат для споживача, оскільки він має отримати ще й відповідь відповідно до наступного пункту; по друге, не зрозумілий законодавчий статус протоколу, якщо він підписується керівником центру. | | | **Потребує обговорення** | |
| **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  **3.13. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:**  **…….**  **Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру**, **представниками НКРЕКП і Держенергонагляду, та відповідальним виконавцем.** | | | **АТ «Прикарпаттяобленерго»**  Підписання протоколу розгляду скарги представниками оператора системи розподілу/ електропостачальника, НКРЕКП та Держенергонагляду, в очах заявника зробить оформлений протокол більш представницьким, що зменшить ризики подання заявником повторної скарги в НКРЕКП. | | | **Пропонуємо відхилити**  Відповідно до ЗУ «Про звернення громадян», скарга розглядається суб’єктом, до якого з нею звернулися | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **3.13. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:**  **…..**  **прийняте рішення на робочій зустрічі;**  **порядок оскарження/перегляду прийнятого рішення на робочій зустрічі/переговорах (форма викладеного рішення повинна включати: суть скарги, мотивувальну частину, посилання на конкретні норми (пункти) законодавчих/нормативних документів на підставі яких сформовано прийняте рішення, безпосередньо - прийняте рішення/вчинені дії на момент прийняття рішення, наступні дії Постачальника або ОСР пов'язані зі скаргою).**  **Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.** | | |  | | | **Пропонуємо відхилити**  Запропонований зміст протоколу містить всю необхідну інформацію для його виконання. | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Вимогу щодо оформлення протоколу пропонуємо виключити, оскільки, по перше, його оформлення ускладнює, бюрократизує процес розгляду скарги, збільшує витрати часу та фінансових ресурсів, при цьому не впливає на результат для споживача, оскільки він має отримати ще й відповідь відповідно до наступного пункту; по друге, не зрозумілий законодавчий статус протоколу, якщо він підписується керівником центру. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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.** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **3.14. Відповідальний виконавець з урахуванням розгляду скарги під час робочої зустрічі готує проєкт відповіді та надає його на погодження керівнику Центру та на підпис керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника.**  **Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана оператора** **системи розподілу/ електропостачальнику, у спосіб,** **у який була надана відповідна скарга, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі.** **У разі подання заявником оригіналів документів, такі документи повертаються заявнику.** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  На піставі пропозиції до пункту 3.13 проекту Положення.  Пропонуємо передбачити зручний для споживача спосіб отримання відповіді. | | | **Попередньо враховано в редакції:**  **…**  **Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана оператора** **системи розподілу/ електропостачальнику, у спосіб,** **у який була надана відповідна скарга, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі.** **У разі подання заявником оригіналів документів, такі документи повертаються заявнику.** | |
|  | | **Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України»**  **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** **(у разі погодження з Заявником оригінали можуть бути відправлено поштою).** | | |  | | | **Пропонуємо відхилити**  Шляхи повернення оригіналів документів нормативно врегульовані | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **3.14. Відповідальний виконавець з урахуванням розгляду скарги під час робочої зустрічі готує проєкт відповіді та надає його на погодження керівнику Центру та на підпис керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника.**  **Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана оператора** **системи розподілу/ електропостачальнику, у спосіб,** **у який була надана відповідна скарга, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі.** **У разі подання заявником оригіналів документів, такі документи повертаються заявнику.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  На піставі пропозиції до пункту 3.13 проекту Положення.  Пропонуємо передбачити зручний для споживача спосіб отримання відповіді. | | | **Попередньо враховано в редакції вище** | |
| **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.** | | **ТОВ «Черкасиенергозбут»**  **3.15. Прийняті рішення за результатами розгляду скарги** **під час робочої зустрічі** **підлягають оприлюдненню на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.** | | |  | | | **Потребує обговорення** | |
| **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **3.15. Виключити пункт** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Незрозуміла доцільність розміщення цієї інформації на сайті, оскільки без розуміння змісту скарги та за умови дотримання вимог щодо конфіденційності та захисту персональних даних дана інформація на сайті не буде нести жодного інформаційного сенсу.  Крім того, розміщення такої інформації нестиме велике технічне навантаження на вебсторінку, ускладнюватиме її роботу з інших оперативних питань. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **~~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.~~** | | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  Реалізація даної ініціативи є трудомісткою. При цьому не виключено, що окремі дані можуть бути помилково оприлюднені, в результаті технічного збою чи технічної помилки. В тому числі випадково, може бути оприлюднена інформація про критичний об’єкт оператора системи. | | | **Потребує обговорення** | |
|  | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити.** | | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Незрозуміла доцільність розміщення цієї інформації на сайті, оскільки без розуміння змісту скарги та за умови дотримання вимог щодо конфіденційності та захисту персональних даних дана інформація на сайті не буде нести жодного інформаційного сенсу.  Крім того, розміщення такої інформації нестиме велике технічне навантаження на вебсторінку, ускладнюватиме її роботу з інших оперативних питань. | | | **Потребує обговорення** | |
| **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** | | | | | | | | | |
| **Додаток**  **до Положення про**  **Центр захисту споживачів**  **електричної енергії**  **Звіт**  **щодо розгляду скарг заявників** | | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити** | | **АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Форму звіту ЦЗС має бути визначеного не положенням про ЦЗС, а постановою НКРЕКП щодо затвердження форм звітності ОСР. | | | | **Пропонуємо відхилити**  Положення є додатком до ПРРЕЕ, та відповідно затверджується постановою НКРЕКП |
| **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  **Виключити звіт щодо розгляду скарг заявників** | | **ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  Форму звіту ЦЗС має бути визначеного не положенням про ЦЗС, а постановою НКРЕКП щодо затвердження форм звітності ОСР. | | | | **Пропонуємо відхилити**  Положення є додатком до ПРРЕЕ, та відповідно затверджується постановою НКРЕКП |
| **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** | |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **№ 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** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | | | | | | | | | |
| **Звіт**  **щодо розгляду скарг заявників**  **( повний текст наведено вище)**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | № 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 | | загальна кількість скарг | з них за категоріями споживачів | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | **TOB «ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»**  **Звіт**  **щодо розгляду скарг заявників**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | № 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 | | **~~загальна кількість скарг~~** | **~~з них за категоріями споживачів~~** | | 1 | 2 | 3 | **~~4~~** | **4** | **5** | | | | Не зрозуміле призначення стовпчику «з них за категоріями споживачів» і що необхідно в ньому зазначати.  Пропонуємо сформувати таблицю звіту за аналогією з таблицею для ОСР, де такого стовпчику немає. | | | **Попередньо частково враховано шляхом**  **розширення переліку категорій відповідно до зауваження** | | |
|  | **ТОВ «РОЕК»**  **Додаток 1**  **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**)  ***таблиця 1***  **Додаток** **2**  **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)**  ***таблиця 2*** | | | Наразі Додаток має 2 таблиці для звітності, при чому в 1 таблиці зазначений Перелік питань, що належать до компетенцій ОСР, а у 2 таблиці зазначений перелік питань, що належить до компетенції постачальника.  Тому вважаємо за необхідне розділити звіти у відповідності до компетенції із зазначенням відповідного учасника ринку (ОСР/постачальник).  В противному випадку, учасник ринку буде зобов’язаний подавати Регулятору повний звіт з дома таблицям, заповнюючи одну з них нульовими значеннями.  Також, поле для заповнення категорії споживачів потребує уточнення:  Додаток має бути заповнений окремо для кожної категорії споживачів?  Чи потрібно прописувати категорії споживачів, що звертались до учасника ринку в звітному кварталі? | | | **Попередньо враховано** | | |