



Асоціація сонячної енергетики України

тел: +380937822033
пошта: office@aseu.org.ua
сайт: www.aseu.org.ua
адреса: 19/4, Григорія Кочура
Київ, 03110, Україна

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

Юрію ВЛАСЕНКУ
03057 м. Київ, вул. Сім'ї Бродських 19
Телефон: +38 (044) 204-48-27
Електронна пошта: box@nerc.gov.ua
lkovtun@nerc.gov.ua,
Maksymenko@nerc.gov.ua.

№1-16/08/2024/ від 16.08.2024

*Пропозиції та зауваження до проекту
постанови НКРЕКП «Про затвердження
Змін до Правил
роздрібного ринку електричної енергії»
який було опубліковано 02 серпня 2024 року*

Шановний Юрію Миколайовичу!

Громадська спілка «Асоціація сонячної енергетики України» (АСЕУ) створена для сприяння розвитку відновлюваної електроенергетики України, представництва інтересів своїх членів у органах державної влади та управління, місцевого самоврядування, захисту прав учасників АСЕУ, а також забезпечення зв'язків з громадськістю.

АСЕУ об'єднує учасників ринку сонячної енергетики загальною кількістю понад 50 компаній та груп компаній, а також, понад 400 власників домашніх СЕС. Ми представляємо інтереси власників промислових сонячних станцій, українських та іноземних інвесторів, компаній, які здійснюють проектування, будівництво та обслуговування СЕС, виробників обладнання для сонячних станцій та власників домашніх СЕС. Спільнота АСЕУ налічує понад 7000 осіб.

02 серпня 2024 року на сайті НКРЕКП було розміщено Повідомлення про оприлюднення проекту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг «Про затвердження Змін до Правил роздрібного

ринку електричної енергії» відповідно до якого було встановлено строк для подання зауважень та пропозицій - до 16 серпня 2024 року (включно).

<https://www.nerc.gov.ua/news/oprilyudnyuyetsa-proyekt-postanovi-shcho-maye-oznaki-regulyatornogo-akta-zmini-do-pravil-rozdribnogo-rinku-elektrichnoyi-energiyi>

Асоціація, як профільне галузеве об'єднання учасників ринку сонячної енергетики в цілому підтримує проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», але наголошує на необхідності його доопрацювання з метою удосконалення механізму подачі звернень споживачів електричної енергії, 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 законних інтересів операторами систем розподілу та/або електропостачальниками.

На засіданні комітету з питань правового забезпечення Асоціації сонячної енергетики України, що відбулося «15» серпня 2024 р. було схвалено зауваження та пропозиції до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» та прийнято рішення щодо їх надання до НКРЕКП. Підготовлені пропозиції оформлені відповідно до вимог визначених “Порядком проведення відкритого обговорення проектів рішень” Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 30 червня 2017 року № 866.

З огляду на викладене, Асоціація надає до НКРЕКП Зауваження та пропозиції до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», який був опублікований 02 серпня 2024 року, які викладені окремими додатками, та просить врахувати їх при прийнятті відповідного рішення.

В свою чергу, Асоціація сонячної енергетики України завжди залишається відкритою для співпраці та налаштована на прозорий і конструктивний діалог.

Додатки:

1. Зауваження та пропозиції до проекту НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта, постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» який був опублікований 02 серпня 2024 року. р., (згідно з Додатком 1 до Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень НКРЕКП) на ____ арк. в 1 прим.

2. Зауваження та пропозиції до проекту НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта, Додаток 19 до Правил роздрібного ринку електричної енергії “Положення про Центр захисту споживачів електричної енергії” на ____ арк. в 1 прим.

З повагою

Голова Правління

Асоціації сонячної енергетики України



В. СОКОЛОВСЬКИЙ

Виконавець:

Ольга Іващенко

тел: 0680213491

**Зауваження та пропозиції до проєкту постанови НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта
«Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»
опубліковано 02 серпня 2024 року**

Чинна редакція	Нова редакція	Редакція АСЕУ	Обґрунтування
IV. Порядок розрахунків на роздрібному ринку електричної енергії			
<p>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 в пунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних підрозділах електропостачальника, в інформаційно-консультаційному центрі та на офіційному вебсайті електропостачальника.</p> <p>Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних документів, сформованих системою електропостачальника.</p>	<p>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 в пунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних підрозділах електропостачальника, в центрах обслуговування споживачів та на офіційному вебсайті електропостачальника.</p> <p>Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних документів, сформованих</p>		

	системою електропостачальника.		
V. Права, обов'язки та відповідальність учасників роздрібного ринку			
5.1. Права, обов'язки та відповідальність оператора системи			
<p>5.1.2. Оператор системи зобов'язаний:</p> <p>.....</p> <p>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 та Кодексу систем розподілу;</p> <p>....</p> <p>32) організовувати роботу консультаційних центрів з питань розподілу (передачі) електричної енергії та енергозабезпечення;</p> <p>.....</p>	<p>5.1.2. Оператор системи зобов'язаний:</p> <p>.....</p> <p>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, Кодексу систем розподілу та цих Правил;</p> <p>....</p> <p>32) організовувати роботу консультаційних центрів з питань розподілу (передачі) електричної енергії та енергозабезпечення;</p>		

<p>36) 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, 8.3.7, 8.3.10 глави 8.3 розділу VIII та 10.1.3 глави 10.1 розділу X цих Правил;</p> <p>37) 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.</p> <p>Відсутній підпункт</p> <p>Відсутній підпункт</p>	<p>У зв'язку з цим підпункти 33 – 37 вважати відповідно підпунктами 32 – 36;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>37) створювати можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісу «Особистий кабінет споживача»;</p>	<p>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;</p>	
--	---	---	--

	<p>38) взаємодіяти з електропостачальником з питань проведення звірки обсягів спожитої електричної енергії, розгляду заяв/скарг/претензій споживачів у порядку, визначеному цими Правилами.</p>	<p>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.</p>	
Відсутній пункт	<p>5.1.12. ОСР має забезпечити функціонування:</p> <p>кол-центру;</p> <p>сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;</p> <p>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;</p>		

	<p>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.</p>		
<p>5.2. Права, обов'язки та відповідальність електропостачальника</p>			
<p>5.2.1. Електропостачальник має право:</p> <p>.....</p> <p>12) створити можливість функціонування в мережі Інтернет на власному офіційному вебсайті особистого кабінету споживача;</p> <p>.....</p>	<p>5.2.1. Електропостачальник має право:</p> <p>.....</p> <p>12) створити можливість функціонування в мережі Інтернет на власному офіційному вебсайті особистого кабінету споживача;</p> <p>.....</p> <p>У зв'язку з цим підпункти 13 – 17 вважати відповідно підпунктами 12 – 16</p>		
<p>5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:</p> <p>.....</p>	<p>5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:</p> <p>.....</p>		

<p>15) забезпечити на своєму офіційному вебсайті можливість створення особистого кабінету споживача;</p> <p>.....</p> <p>28) взаємодіяти з оператором системи з питань відключення (обмеження) споживачів у порядку, визначеному цими Правилами та законодавством;</p>	<p>15) створити можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісів «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії»;</p> <p>.....</p> <p>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;</p>		<p>Доповнити глосарій визначенням - Центр захисту споживачів електричної енергії;</p>
<p>Відсутній пункт</p>	<p>5.2.8. Електропостачальник має забезпечити функціонування:</p> <p>кол-центру;</p> <p>сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;</p> <p>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</p>		

	<p>споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника;</p> <p>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.</p>		
VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил	VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, —претензій та актів про порушення цих Правил		
8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії	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 які надають послуги з постачання та розподілу електричної енергії під час розгляду звернень	

		(заяв/скарг/претензій) споживачів (заявників)	
--	--	--	--

<p>8.1.1. Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.</p> <p>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.</p> <p>8.1.2. 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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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,</p>		
--	---	--	--

<p>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.</p> <p>Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.</p> <p>У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.</p> <p>8.1.3. Учасник роздрібного ринку, отримавши від споживача</p>	<p>Державної інспекції енергетичного нагляду України (далі – Держенергонагляд), у порядку визначеному цими Правилами, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами.</p> <p>8.1.3. Учасники роздрібного ринку мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, центру захисту споживачів електричної енергії, кол-центру;</p> <p>2) інструкцію про порядок подання заяв/скарг/претензій;</p> <p>3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;</p> <p>4) стандарти та вимоги до якості електричної енергії;</p>	<p>2) інструкцію про порядок подання та розгляду заяв/скарг/претензій;</p>	<p>Пропонується конкретизувати зміст інструкції.</p>
--	--	---	--

<p>звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного цими Правилами. Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги Регулятору або енергетичному омбудсмену.</p> <p>8.1.4. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення учасником роздрібного ринку, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Учасник роздрібного ринку має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.</p> <p>Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою учасника роздрібного ринку, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення.</p>	<p>5) процедуру розгляду заяв/скарг/претензій споживачів.</p> <p>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:</p> <p>1) бути викладені зрозумілою та доступною мовою;</p> <p>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);</p> <p>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;</p> <p>4) чітко визначати поетапні заходи (алгоритм дій), які має вживати учасник роздрібного ринку в ході</p>		
---	--	--	--

<p>8.1.5. Рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена або учасника роздрібного ринку, який розглядав звернення/скаргу/претензію, у разі незгоди з ним може бути оскаржено споживачем або учасником роздрібного ринку (щодо рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена) шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.</p>	<p>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).</p> <p>8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати: 1) реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/претензій; 2) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні питання або повідомлення про початок розгляду заяви/скарги/претензії та строки розгляду. Попередня відповідь надається заявнику протягом 3 робочих днів від дня реєстрації заяви/скарги/претензії, якщо споживач (заявник) зареєстрований в особовому кабінеті, у зверненні вказана адреса</p>	<p>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</p>	<p>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.</p>
--	---	--	---

Відсутній пункт	електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома учаснику роздрібного ринку;	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).	
Відсутній пункт	3) строки розгляду звернення та надання відповіді.		
	8.1.6. Учасники роздрібного ринку та суб’єкти, що належать до особливої групи споживачів мають забезпечити збереження баз даних щодо заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) протягом 5 років відповідно до вимог законодавства.		
Відсутній пункт	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.	Учасники роздрібного ринку, крім споживачів електричної енергії, мають:	Уточнення
Відсутній пункт	8.1.8. Учасники роздрібного ринку мають оприлюднювати на		Уточнення

Відсутній пункт	<p>своєму офіційному вебсайті щорічний звіт щодо розгляду заяв/скарг/претензій. Цей звіт має містити таку інформацію:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) загальну кількість заяв/скарг/претензій споживачів (заявників), отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, ОСББ, управителів), з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації; 2) кількість звернень, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення; 3) середній час розгляду звернення за тематиками відповідно до загальної класифікації; 4) короткий опис процедури розгляду звернення заявників. 	Учасники роздрібного ринку, крім споживачів електричної енергії:	
Відсутній пункт	<p>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.</p>		
Відсутній пункт			

Відсутній пункт	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 		
Відсутній пункт	<p>8.1.11. Усі звернення реєструються у день їх отримання якщо відповідне звернення подано:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 		

Відсутній пункт	<p>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.</p> <p>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:</p> <p>1) зареєструвати звернення у реєстрі як окрему заяву/скаргу/претензію, позначивши її як таку, що є повторною та потребує негайного вирішення;</p> <p>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.</p> <p>8.1.13. Учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, розглядають звернення в найкоротший строк,</p>		
-----------------	--	--	--

	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	<p>У разі якщо учаснику роздрібного ринку, або суб'єкту, що належать до особливої групи споживачів переадресовано звернення споживача, до компетенції якого не відноситься</p>	<p>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</p>
--	--	--	---

	<p>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).</p>	<p>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.</p>	<p>дисциплінує учасників ринку, та дозволить більш сумлінно виконувати покладені на них обов'язки,</p>
--	--	--	--

	<p>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.</p>		
Відсутня глава	8.2. Процедура розгляду заяв		
Відсутні пункти	<p>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</p>		

	<p>клопотанням про визнання за споживачем (заявником) відповідного статусу, прав чи свобод тощо.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>до споживача (заявника), з метою отримання додаткової інформації (документів), проведення оплати за послуги тощо;</p> <p>до іншого учасника роздрібного ринку, щодо здійснення таким учасником, в межах строків визначених законодавством, дій та/або надання необхідної інформації.</p>		
--	---	--	--

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

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

Відповідь направляється споживачу (заявнику) в письмовій формі.

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

Відсутня глава	8.3. Процедура розгляду скарг		
Відсутні пункти	<p>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.</p> <p>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.</p>		

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.

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.

	<p>Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, не розглядаються.</p> <p>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.</p> <p>8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи (копії документів, засвідчені належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.</p> <p>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.</p> <p>У разі ненадання споживачем (заявником) копій документів, засвідчених в</p>	<p>8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи (копії документів, засвідчені належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.</p> <p>У разі ненадання споживачем (заявником) копій документів, засвідчених в установленому порядку,</p>	<p>З метою уникнення зайвого формалізму, пропонуємо виключити обов'язковість засвідчення копій документів.</p>
--	---	---	--

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>8.3.7. Вирішення спорів споживачами (замовниками) та суб'єктами роздрібного ринку або суб'єктами, що належить до особливої групи споживачів, у</p>	<p>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.</p>	
--	---	--	--

	<p>тому числі щодо виконання договірних зобов'язань вирішуються сторонами у судовому порядку».</p> <p>У зв'язку з цим глави 8.2 – 8.4 вважати відповідно главами 8.4 – 8.6;</p>		
<p>8.2. Оформлення претензій учасниками роздрібного ринку електричної енергії</p>	<p>8.4. Процедура розгляду претензій</p>		
<p>8.2.1. У разі порушення учасником роздрібного ринку вимог цих Правил та/або умов договорів, наявність яких передбачена цими Правилами, учасник роздрібного ринку, щодо якого було вчинено порушення, складає у довільній формі претензію та подає її учаснику роздрібного ринку, яким було вчинено порушення.</p> <p>У разі заподіяння учаснику роздрібного ринку електричної енергії збитків у претензії зазначаються підстави та розмір</p>	<p>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.</p> <p>У разі заподіяння учаснику роздрібного ринку електричної енергії, суб'єкту, що належить до особливої групи споживачів,</p>		

<p>нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину оператора системи (електропостачальника електричної енергії або споживача) та розмір нарахованих збитків.</p> <p>Учасник роздрібного ринку протягом 30 календарних днів з дати отримання претензії має усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані учаснику роздрібного ринку, яким було подано претензію, про що повідомити іншу сторону, чи надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензій повністю або частково. До відмови щодо задоволення претензії учасник роздрібного ринку може додати документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини. Протягом розгляду претензії учасники роздрібного ринку зобов'язані на запит іншої сторони надавати уточнюючу інформацію та документи, необхідні для розгляду претензії.</p> <p>У випадку ненадання учасником роздрібного ринку відповіді на претензію іншого учасника роздрібного ринку у встановлений строк або незгоди зі змістом відповіді учасник роздрібного ринку має право звернутись до</p>	<p>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.</p> <p>Учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, протягом 30 календарних днів з дня отримання претензії має:</p> <p>усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані іншому учаснику роздрібного ринку, суб'єкту, що належить до особливої групи споживачів, яким було подано претензію;</p> <p>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.</p> <p>У разі відмови щодо задоволення претензії, учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, надає документи, які підтверджують вину іншої сторони</p>		
--	--	--	--

<p>енергетичного омбудсмена (в межах його повноважень), 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, Антимонопольного комітету України відповідно до компетенції та/або до суду.</p> <p>Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються під час розгляду претензії шляхом переговорів між учасниками роздрібного ринку або в судовому порядку.</p>	<p>або відсутність своєї вини (за наявності).</p> <p>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.</p> <p>Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються сторонами під час розгляду претензії шляхом переговорів між ними або в судовому порядку.</p>		
---	---	--	--

--	--	--	--

<p>8.2.2. 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.</p> <p>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</p>	<p>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.</p> <p>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</p>		

<p>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.</p>	<p>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.</p>		
<p>8.2.3. 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.</p> <p>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.</p> <p>Тривалість перерви (обмеження) визначається спільно за документацією споживача та</p>	<p>8.4.3. Виключити</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>8.4.3. 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.</p> <p>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</p>	<p>Пропонуємо залишити даний пункт в чинній редакції,, оскільки виключення пункту 8.4.3. погіршить становище споживача. Статтею 22 КУ передбачено при 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</p>

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Оператор системи зобов'язаний відшкодувати споживачу збитки, що враховують, у тому числі, розрахунковий обсяг недовідпущеної електричної енергії та ціну на ринку</p>	<p>вину іншої сторони або відсутність своєї вини.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>перерв(обмежені) у електропостачанні, напр. в КСР. На даний час в нормах КСР не передбачено оформлення Акту про застосування обмеження споживачем.</p> <p>(КСР II.,11.5)</p>
---	--	--	--

<p>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.</p>	<p>"на добу наперед" у період перерви (обмеження).</p> <p>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.</p>	<p>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).</p> <p>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</p>	
---	--	--	--

	<p>У зв'язку з цим пункти 8.4.4 – 8.4.7 вважати відповідно пунктами 8.4.3 – 8.4.6;</p>	<p>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.</p>	
<p>8.2.4 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 8.4 цього розділу.</p>	<p>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.</p>		

<p>8.2.5 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.</p> <p>.....</p> <p>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</p>	<p>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.</p> <p>.....</p> <p>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</p>		

<p>графічне зображення із зазначенням, ЕІС код площадки комерційного обліку, за якою виявлено порушення (за наявності), та у разі виявлення порушень, зазначених у пункті 8.4.2 глави 8.4 цього розділу:</p> <p>.....</p>	<p>(за наявності), та у разі виявлення порушень, зазначених у пункті 8.5.2 глави 8.5 цього розділу:</p> <p>.....</p>		
<p>8.2.6. 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.</p> <p>Споживач має право бути присутнім на засіданні комісії з розгляду актів про порушення.</p> <p>.....</p> <p>У разі причетності споживача до порушень, зазначених у пункті 8.4.2 глави 8.4 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 8.4 цього розділу та розрахункові документи для оплати</p>	<p>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.</p> <p>Споживач має право бути присутнім на засіданні комісії з розгляду актів про порушення.</p> <p>.....</p> <p>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</p>		

необлікованої електричної енергії та/або збитків.	необлікованої електричної енергії та/або збитків.		
<p>8.2.7 Кошти за необліковану електричну енергію та суми збитків перераховуються споживачем на поточний рахунок оператора системи.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>Спірні питання, які виникають між сторонами при складанні акта про порушення та/або визначенні обсягу та вартості необлікованої</p>	<p>8.4.5. Виключити</p> <p>Кошти за необліковану електричну енергію та суми збитків перераховуються споживачем на поточний рахунок оператора системи.</p> <p>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).</p> <p>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</p>		

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>вартості необлікованої електричної енергії.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		
--	--	--	--

8.3. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів	8.5. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів Главу виключити У зв'язку з цим главу 8.6 вважати главою 8.5		
8.4. Визначення обсягу та вартості електричної енергії, не облікованої внаслідок порушення цих Правил	8.5. Визначення обсягу та вартості електричної енергії, не облікованої внаслідок порушення цих Правил		

<p>8.4.4. 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.</p> <p>.....</p> <p>У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 2 - 4 пункту 8.4.2 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</p>	<p>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.</p> <p>.....</p> <p>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.</p>		
--	--	--	--

без проведення відповідної експертизи.			
<p>8.4.5 У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 1 пункту 8.4.2 цієї глави, положення цієї глави не застосовуються у випадку порушення оператором системи термінів проведення періодичної повірки засобів виміральної техніки, періодична повірка яких має здійснюватися за рахунок оператора системи.</p> <p>У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 2 пункту 8.4.2 цієї глави, положення цієї глави застосовуються за умов 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.</p> <p>У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 4 пункту 8.4.2 цієї глави, положення цієї глави не застосовуються у випадку закінчення строку</p>	<p>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 виміральної техніки, періодична повірка яких має здійснюватися за рахунок оператора системи.</p> <p>У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 2 пункту 8.5.2 цієї глави, положення цієї глави застосовуються за умов 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.</p> <p>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</p>		

<p>експлуатації індикатора (але не більше шести років) або терміну повірки лічильника (якщо індикатор схемотехнічно вмонтований у лічильник), визначеного його виробником.</p> <p>Дата виробництва індикатора та строк його експлуатації зазначаються в акті про пломбування.</p>	<p>індикатора (але не більше шести років) або терміну повірки лічильника (якщо індикатор схемотехнічно вмонтований у лічильник), визначеного його виробником.</p> <p>Дата виробництва індикатора та строк його експлуатації зазначаються в акті про пломбування.</p>		
<p>8.4.6 У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 6 - 8 пункту 8.4.2 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).</p> <p>.....</p> <p>У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 5 - 8 пункту 8.4.2 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.</p>	<p>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).</p> <p>.....</p> <p>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.</p>		

<p>8.4.8</p> <p>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 8.4.2 цієї глави, - з дня останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку або технічної перевірки (якщо технічну</p>	<p>8.5.8</p> <p>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</p>		

<p>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;</p> <p>.....</p> <p>5) у разі виявлення у споживача порушення, зазначеного в підпункті 5 пункту 8.4.2 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;</p>	<p>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;</p> <p>.....</p> <p>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;</p> <p>6) у разі виявлення у споживача порушення, зазначеного в підпункті 8</p>		
--	---	--	--

<p>6) у разі виявлення у споживача порушення, зазначеного в підпункті 8 пункту 8.4.2 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.</p> <p>.....</p>	<p>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.</p> <p>.....</p>		
<p>8.4.9 У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 4 пункту 8.4.2 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</p>	<p>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,</p>		

порушення, відповідно до даних комерційного обліку електричної енергії.	відповідно до даних комерційного обліку електричної енергії.		
8.4.10 У разі виявлення у непобутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 5 пункту 8.4.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії протягом робочого часу ($W_{\text{доб}}$, кВт·год) розраховується за формулою 	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 ($W_{\text{доб}}$, кВт·год) розраховується за формулою 		
8.4.11 У разі виявлення у побутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 5 пункту 8.4.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії ($W_{\text{доб}}$, 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 ($W_{\text{доб}}$, кВт·год) розраховується за формулою 		

<p>8.4.12 У разі виявлення у непомітного споживача порушень, зазначених у підпунктах 6 - 8 пункту 8.4.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії через проводи (кабелі), якими здійснене самовільне підключення ($W_{\text{доб.с.п.}}$, кВт·год), розраховується за формулою</p> <p>.....</p>	<p>8.5.12 У разі виявлення у непомітного 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 ($W_{\text{доб.с.п.}}$, кВт·год), розраховується за формулою</p> <p>.....</p>		
<p>8.4.13 У разі виявлення у побутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 6 - 8 пункту 8.4.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії через проводи (кабелі), якими здійснене самовільне підключення ($W_{\text{доб.с.п.}}$, кВт·год), визначається за формулою 8 цієї глави.</p> <p>....</p>	<p>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 ($W_{\text{доб.с.п.}}$, кВт·год), визначається за формулою 8 цієї глави.</p> <p>....</p>		

<p>8.4.14 У разі виявлення у непобутового споживача порушень, зазначених у підпункті 9 пункту 8.4.2 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.</p> <p>.....</p>	<p>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.</p> <p>.....</p>		
<p align="center">IX. Вимоги до інформаційного обміну на роздрібному ринку</p>			
<p align="center">9.2. Інформація електропостачальника в загальнодоступних (публічних) місцях</p>			
<p>9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:</p> <p>....</p> <p>контактних даних для подання повідомлень про загрозу електробезпеці (у тому числі контактних даних відповідного оператора системи);</p> <p>переваг ефективного кінцевого використання енергії споживачами</p>	<p>9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:</p> <p>....</p> <p>контактних даних оператора систем для подання повідомлень про загрозу електробезпеці;</p> <p>переваг ефективного кінцевого використання енергії споживачами та порад щодо підвищення</p>		

<p>та порад щодо підвищення енергоефективності при споживанні електроенергії;</p> <p>прав споживачів, передбачених законодавством;</p> <p>чинних нормативно-правових актів, які регулюють відносини на роздрібному ринку;</p> <p>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;</p> <p>контактних даних центрів обслуговування споживачів, кол-центрів електропостачальника та операторів системи розподілу, на території ліцензованої діяльності яких знаходяться споживачі електропостачальника;</p>	<p>енергоефективності при споживанні електроенергії;</p> <p>прав споживачів, передбачених законодавством;</p> <p>чинних нормативно-правових актів, які регулюють відносини на роздрібному ринку;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>порядку роботи центру захисту прав споживачів електричної енергії;</p>		
---	--	--	--

<p>порядку роботи інформаційно-консультаційних центрів електропостачальників;</p> <p>переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;</p> <p>контактних даних інформаційно-консультаційних центрів та кол-центрів учасників роздрібного ринку.</p>	<p>переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;</p> <p>контактних даних інформаційно-консультаційних центрів та кол-центрів учасників роздрібного ринку.</p>		
<p>9.4. Інформація оператора системи в загальнодоступних (публічних) місцях</p>			
<p>9.4.1 Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо:</p> <p>.....</p> <p>контактних даних центрів обслуговування споживачів, кол-центру оператора системи розподілу;</p> <p>порядку роботи інформаційно-консультаційного центру оператора системи;</p>	<p>9.4.1 Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо:</p> <p>.....</p> <p>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;</p> <p>порядку роботи центру захисту прав споживачів електричної енергії;</p>		

.....		
<p>9.4.4 Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви.</p> <p>.....</p> <p>Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, інформаційно-консультаційний центр, кол-центр оператора системи).</p>	<p>9.4.4 Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви.</p> <p>.....</p> <p>Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, інформаційно-консультаційний — центр, кол-центр оператора системи).</p>		

ПРИМІРНИЙ ДОГОВІР
про постачання електричної енергії споживачу

6. Права та обов'язки Споживача

6.1. Споживач має право:

.....

11) оскаржувати будь-які несанкціоновані, неправомірні чи інші дії Постачальника, що порушують права Споживача, та брати участь у розгляді цих скарг на умовах, визначених чинним законодавством та цим Договором;

.....

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;**

.....

7. Права і обов'язки Постачальника

7.2. Постачальник зобов'язується:

.....

9) розглядати в установленому законодавством порядку звернення Споживача, зокрема з питань нарахувань за електричну енергію, і за наявності відповідних підстав задовольняти його вимоги;

.....

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;

.....

11. Порядок розв'язання спорів

11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути із виконанні умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, або можуть бути вирішенні шляхом звернення Споживача до Інформаційно-консультаційного центру по роботі із споживачами електричної енергії, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року N 299, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 6 квітня 2009 року за N 308/16324 (із змінами) (далі - Положення про ІКЦ).

Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ІКЦ.

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

11.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом

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.

<p>проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із рішенням ІКЦ чи неотримання ним у встановлені ПРРЕ та Положенням про ІКЦ строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України.</p> <p>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.</p>	<p>Повернути попередню редакцію прибрати ІКЦ</p>
<div> Додаток 6 до Правил роздрібного ринку електричної енергії </div> <div> ТИПОВИЙ ДОГОВІР про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг </div>	

6. Права та обов'язки Споживача	
6.1. Споживач має право: 10) оскаржувати будь-які несанкціоновані, неправомірні чи інші дії Постачальника, що порушують права Споживача, та брати участь у розгляді цих скарг відповідно до порядку, визначеного чинним законодавством та цим Договором;	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;
7. Права і обов'язки Постачальника	
7.2. Постачальник зобов'язується: 10) розглядати в установленому чинним законодавством порядку звернення Споживача, зокрема з питань нарахувань за електричну енергію, і за наявності відповідних підстав задовольняти його вимоги;	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;
11. Порядок розв'язання спорів	
11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути із виконання	11.1. Спори та розбіжності, що виникають із виконання умов цього Договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

<p>умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішенні шляхом звернення Споживача до Інформаційно-консультаційного центру по роботі із споживачами електричної енергії, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року N 299, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 6 квітня 2009 року за N 308/16324 (із змінами) (далі - Положення про ІКЦ).</p> <p>Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим цими ПРРЕ та Положенням про ІКЦ.</p>	
<p>11.2. У разі недосягнення Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із рішенням ІКЦ, або неотримання ним, у встановлені ПРРЕ та Положенням про ІКЦ строки, відповіді, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу,</p>	<p>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.</p> <p>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 ПРРЕ 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.</p>

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>
<div> Додаток 7 до Правил роздрібного ринку електричної енергії </div> <div> ТИПОВИЙ ДОГОВІР про постачання електричної енергії постачальником "останньої надії" </div>	
6. Права та обов'язки Споживача	
<p>6.1. Споживач має право:</p> <p>...</p> <p>10) оскаржувати будь-які несанкціоновані, неправомірні чи інші дії Постачальника, що порушують права Споживача, та</p>	<p>6.1. Споживач має право:</p> <p>...</p> <p>10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів; ...</p>

<p>брати участь у розгляді цих скарг на умовах, визначених чинним законодавством та цим Договором; ...</p>	
<p align="center">7. Права і обов'язки Постачальника</p>	
<p>7.2. Постачальник зобов'язується:</p> <p>9) розглядати в установленому чинним законодавством порядку звернення Споживача, зокрема з питань нарахувань за електричну енергію, і за наявності відповідних підстав, задовольняти його вимоги;</p>	<p>7.2. Постачальник зобов'язується:</p> <p>9) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;</p>
<p align="center">11. Порядок розв'язання спорів</p>	
<p>11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникати при виконанні умов цього Договору, у разі, якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішенні шляхом звернення Споживача до Інформаційно-консультаційного центру по роботі із споживачами електричної енергії, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Інформаційно-консультаційний</p>	<p>11.1. Спори та розбіжності, що виникають із виконання умов цього Договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.</p>

<p>центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року N 299, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 6 квітня 2009 року за N 308/16324 (із змінами) (далі - Положення про ІКЦ).</p> <p>Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим цими ПРРЕЕ, та Положенням про ІКЦ.</p>	
<p>11.2. У разі недосагнення Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або, у разі, незгоди Споживача із рішенням ІКЦ, або неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та Положенням про ІКЦ 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.</p> <p>Врегулювання спорів Регулятором чи його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до</p>	<p>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.</p> <p>залишити в чинній редакції: <i>”У разі недосагнення 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.</i></p> <p><i>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.”</i></p>

<p>затвердженого Регулятором порядку. Звернення Споживача до Регулятора чи його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права на вирішення спору в судовому порядку.</p>	
<p style="text-align: right;">Додаток 19</p> <p style="text-align: right;">до Правил роздрібного ринку електричної енергії</p> <p style="text-align: center;">ПОЛОЖЕННЯ про Центр захисту споживачів електричної енергії</p>	
<p>Відсутнє</p>	<p>Наведено в додатку</p>

Зауваження та пропозиція до
ПОЛОЖЕННЯ
про Центр захисту споживачів електричної енергії

Зміст положення (норми) запропонованої редакції акта законодавства	Зауваження та пропозиції АСЕУ	Обґрунтування
1. Загальні положення		
<p>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.</p> <p>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;</p>		

<p>повторна скарга – звернення, подане від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;</p> <p>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.</p> <p>Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.</p> <p>1.3. Звернення, яке не є скаргою розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку.</p>	<p>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, а також захисту законних інтересів споживача</p> <p>1.3. Звернення, яке не є скаргою розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку визначеному ПРРЕЕ.</p>	<p><i>Приведення у відповідність до визначення поняття у ПРРЕЕ</i></p>
---	--	--

<p>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).</p> <p>Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, включаючи керівника Центру та його заступника (за наявності).</p> <p>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.</p> <p>1.5. Центр забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг заявників.</p> <p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/Електропостачальник має забезпечити:</p> <p>1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації:</p>	<p>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.</p>	
--	---	--

<p>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;</p> <p>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);</p>	<p>про статус/етапи розгляду скарги та прогностні терміни задоволення скарги та /або надання відповіді заявнику</p>	
--	---	--

<p>посилання на чинну редакцію цього Положення; дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;</p> <p>3) можливість направлення електронного звернення на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на власному офіційному вебсайті;</p> <p>4) своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника спеціалістами, рівень кваліфікації та професійний досвід яких, буде достатній для здійснення ними своїх функцій.</p> <p>1.7. Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.</p> <p>1.8. Забезпечення реєстрації скарг, обліку, зберігання, електронного документообігу покладається на службу з діловодства оператора системи розподілу/електропостачальника.</p> <p>1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює на власному офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за</p>	<p>5) забезпечити негайне поновлення прав в разі задоволення скарги заявника, а разі неможливості - повідомити строки поновлення</p>	
---	--	--

звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру та направляє його копію до НКРЕКП.		
2. Завдання та функції Центру		
<p>2.1. Основними завданнями Центру є:</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>3) проведення комунікаційної роботи із заявниками, направленої на роз'яснення прав і можливостей заявників з метою зменшення кількості скарг і підвищення рівня задоволення інтересів заявників.</p> <p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p>	<p>4) Сприяння реалізації відновлення порушеного права Заявника</p>	

<p>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;</p> <p>2) співпрацює місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями, представниками засобів масової інформації тощо;</p> <p>3) невідкладно вживає заходи щодо припинення неправомірних дій стосовно заявника (у разі їх наявності);</p> <p>4) усуває порушення чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг (у разі їх наявності);</p> <p>5) відмінняє або змінює прийняте рішення (акт, лист-відмова, лист-роз'яснення, повідомлення тощо), якщо воно не відповідає законодавству у сферах енергетики та комунальних послуг;</p> <p>6) розміщує інформацію на сервісі «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;</p>	<p>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;</p> <p>3) невідкладно вживає заходи щодо припинення неправомірних дій стосовно заявника (у разі їх наявності) та відновлення порушених прав Заявника ;</p> <p>5) відмінняє 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;</p>	
---	---	--

<p>7) здійснює облік скарг та складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>8) готує та надає керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника щоквартальний звіт про діяльність Центру відповідно до додатку цього Положення.</p>		
<h3>3. Процедура розгляду скарг</h3>		
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>3.3. Відповідальний виконавець, протягом 5 днів з дня реєстрації скарги, перевіряє інформацію, яка міститься у скарзі та у</p>	<p>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.</p> <p>3.3. Відповідальний виконавець, протягом 5 днів з дня реєстрації скарги, опрацьовує перевіряє інформацію, яка міститься у скарзі</p>	

<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>Скарги, подані з порушенням зазначеного строку не розглядаються.</p> <p>Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений керівником Центру, у разі надання заявником документів, підтверджуючих поважність причин їх пропуску.</p> <p>3.5. Скарга не підлягає розгляду, якщо: у скарзі не зазначено місце проживання/перебування, місцезнаходження заявника;</p>	<p>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.</p>	
---	--	--

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 судові 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.

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

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>3.7. На прохання заявника оператор системи розподілу/електропостачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.</p> <p>3.8. На робочій зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.</p> <p>3.9. Робоча зустріч може бути проведена дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв’язку/відеоконференції з обов’язковим залученням заявника.</p>	<p>вирішення питання зазначеного у скарзі, про що у цей же строк повідомляє споживача (заявника).</p> <p>3.7. На прохання заявника оператор системи розподілу/електропостачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі/переговорів.</p> <p>3.8. На робочій зустрічі/переговорів розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.</p> <p>3.9. Робоча зустріч/переговори можеуть бути проведено дистанційно за</p>	
---	--	--

<p>3.10. Розгляд скарги під час робочої зустрічі може здійснюватися за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>3.13. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає: дату проведення робочої зустрічі; інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів); учасників робочої групи; суть скарги;</p>	<p>допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв'язку/відеоконференції з обов'язковим залученням заявника.</p> <p>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)</p> <p>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.</p>	
--	--	--

<p>наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги; прийняте рішення на робочій зустрічі;</p> <p>порядок оскарження/перегляду прийнятого рішення. Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>прийняте 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)</p> <p>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).</p>	
--	---	--

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

№ 01/564 від 16.08.2024

На № _____ від _____

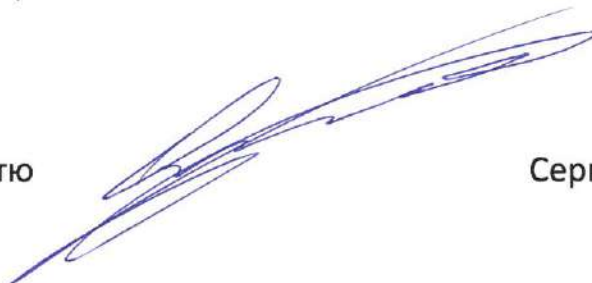
**Національна комісія, що здійснює
державне регулювання у сферах
енергетики та комунальних послуг**

Товариство з обмеженою відповідальністю «Д.ТРЕЙДІНГ» висловлює свою повагу та надає зауваження та пропозиції до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», який був оприлюднений на офіційному веб-сайті НКРЕКП.

Просимо врахувати подані пропозиції ТОВ «Д.ТРЕЙДІНГ» під час підготовки остаточної редакції зазначеного проекту.

Додаток: на 4 арк. в 1 прим.

Представник за довіреністю



Сергій Олексін



Зауваження та пропозиції до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»

Чинна редакція	Нова редакція	Пропоновані зміни	Обґрунтування
<p>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 в пунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних підрозділах електропостачальника, в центрах обслуговування споживачів та на офіційному вебсайті електропостачальника.</p> <p>Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних документів, сформованих системою електропостачальника.</p>	<p>IV. Порядок розрахунків на роздрібному ринку електричної енергії</p> <p>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 в пунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних підрозділах електропостачальника, в центрах обслуговування споживачів та на офіційному вебсайті електропостачальника.</p> <p>Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних документів, сформованих системою електропостачальника.</p>	<p>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 в пунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних підрозділах електропостачальника, в центрах обслуговування споживачів (якщо електропостачальник обслуговує більше 100000 споживачів) та на офіційному вебсайті електропостачальника.</p> <p>Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних документів, сформованих системою електропостачальника.</p>	<p>Приведення у відповідність до пунктів 5.2.8. проекту постанови НКРЕКП.</p>
	<p>V. Права, обов'язки та відповідальність учасників роздрібного ринку</p>		
	<p>5.2. Права, обов'язки та відповідальність електропостачальника</p>		

5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:	5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:	5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:	5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:
15) забезпечити на своєму офіційному вебсайті можливість створення особистого кабінету споживача;	15) створити можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісів «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії»;	15) створити можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісів «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії»;	15) створити можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісів «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії» (якщо електропостачальник обслуговує більше 100000 споживачів);
.....
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;	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;	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;	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;
Відсутній пункт	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,	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,	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,
			Пропонуємо розповсюджити вимогу щодо необхідності забезпечення функціонування кол-центру, сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії, центру захисту споживачів електричної енергії та центру обслуговування споживачів електропостачальників, які обслуговує більше 100000 споживачів. Оскільки господарські відносини між контрагентами, в тому числі щодо захисту прав та вирішення суперечок, визначені комерційним договором.

	<p>покладаються на окремих 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 окремих структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника.</p>	<p>покладаються на окремих 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 окремих структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника.</p>	<p>обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів, покладаються на окремих 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 окремих структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника.</p>
<p>VIII. Порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії</p> <p>8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії</p>	<p>8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень (заяв/скарг/претензій) споживачів (заявників)</p>	<p>8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень (заяв/скарг/пропозицій) споживачів (заявників)</p>	<p>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.</p> <p>Приведення у відповідність до пунктів 5.2.8. проекту постанови НКРЕКП.</p>
<p>8.1.3. Учасник роздрібного ринку, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має відповідно до порядку, визначеного цими Правилами.</p>	<p>8.1.3. Учасники роздрібного ринку мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, центру</p>	<p>8.1.3. Учасники роздрібного ринку, мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, центру захисту споживачів електричної</p>	

<p>Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги Регулятору або енергетичному омбудсмену.</p>	<p>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.</p>	<p>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/претензій споживачів.</p>	<p>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.</p>
<p>8.1.4. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення учасником роздрібного ринку, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Учасник роздрібного ринку має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.</p>	<p>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 (поштовою 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</p>	<p>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: 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 (поштовою 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</p>	
<p>Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою учасника роздрібного ринку, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення.</p>			

<p>8.1.5. Рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена або учасника роздрібного ринку, який розглядав звернення/скаргу/претензію, у разі незгоди з ним може бути оскаржено споживачем або учасником роздрібного ринку (щодо рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена) шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.</p>	<p>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).</p> <p>8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:</p> <p>1) реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/претензій; 2) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні питання або повідомлення про початок розгляду заяви/скарги/претензії та строки розгляду. Попередня відповідь надається заявнику протягом 3 робочих днів від дня реєстрації заяви/скарги/претензії, якщо споживач (заявник) зареєстрований в особовому кабінеті, у зверненні</p>	<p>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).</p> <p>8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/пропозицій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:</p> <p>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</p>
<p>Відсутній пункт</p>		
<p>Відсутній пункт</p>		

	<p>вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома учаснику роздрібного ринку;</p> <p>3) строки розгляду звернення та надання відповіді.</p> <p>8.1.6. Учасники роздрібного ринку та суб'єкти, що належать до особливій групі споживачів мають забезпечити збереження баз даних щодо заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) протягом 5 років відповідно до вимог законодавства.</p> <p>8.1.7. Учасники роздрібного ринку мають:</p> <p>1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів. Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;</p> <p>2) подавати Регулятору звіт про розгляд заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) відповідно до нормативно правових актів Регулятора.</p> <p>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:</p>	<p>особовому кабінеті, у зверненні вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома учаснику роздрібного ринку;</p> <p>3) строки розгляду звернення та надання відповіді.</p> <p>8.1.6. Учасники роздрібного ринку та суб'єкти, що належать до особливій групі споживачів мають забезпечити збереження баз даних щодо заяв/скарг/пропозицій споживачів (заявників) протягом 5 років відповідно до вимог законодавства.</p> <p>8.1.7. Учасники роздрібного ринку мають:</p> <p>1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів. Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;</p> <p>2) подавати Регулятору звіт про розгляд заяв/скарг/пропозицій споживачів (заявників) відповідно до нормативно правових актів Регулятора.</p> <p>8.1.8. Учасники роздрібного ринку мають оприлюднювати на своєму офіційному вебсайті щорічний звіт щодо розгляду</p>
Відсутній пункт		
Відсутній пункт		
Відсутній пункт		

Відсутній пункт	<p>1) загальну кількість заяв/скарг/претензій споживачів (заявників), отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, ОСББ, управителів), з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації;</p> <p>2) кількість звернень, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення;</p> <p>3) середній час розгляду звернення за тематиками відповідно до загальної класифікації;</p> <p>4) короткий опис процедури розгляду звернення заявників.</p>	<p>заяв/скарг/пропозицій. Цей звіт має містити таку інформацію:</p> <p>1) загальну кількість заяв/скарг/пропозицій споживачів (заявників), отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, ОСББ, управителів), з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації;</p> <p>2) кількість звернень, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення;</p> <p>3) середній час розгляду звернення за тематиками відповідно до загальної класифікації;</p> <p>4) короткий опис процедури розгляду звернення заявників.</p>	
Відсутня глава	8.2. Процедура розгляду заяв	Виключити	Заява є видом звернення згідно із Законом «Про звернення громадян» і до неї застосовуються положення попереднього пункту 8.1.
Відсутня глава	8.3. Процедура розгляду скарг	Виключити	Скарга є видом звернення згідно із Законом «Про звернення громадян» і на неї розповсюджуються положення пункту 8.1.



**ДТЕК Дніпровські
Електромережі**

Оператор системи
розподілу

АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»
шосе Запорізьке, 22
м. Дніпро, 49107, Україна

АТ «ПУМБ», м. Київ. МФО 334851
код ЄДРПОУ 23359034
IBAN UA873348510000000002600448085

16.08.2024 № 49536/1001

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

ТАРАСЮКУ Валерію

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

*Про надання зауважень та пропозицій до
проекту постанови НКРЕКП*

Шановний пане Валерію!

Згідно з повідомленням на сайті НКРЕКП від 2 серпня 2024 року про оприлюднення проекту, що має ознаки регуляторного акта, – Зміни до Правил роздрібного ринку електричної енергії АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (далі – Товариство) надає свої зауваження та пропозиції до вищевказаного проекту постанови НКРЕКП (наведені у додатку).

На думку Товариства, концепція запропонованих змін ускладнює процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій споживачів додатковими етапами, які не сприятимуть якості надання відповіді споживачу та усуненню дій, що стали причиною скарг, а лише вимагатимуть від учасників ринку, операторів систем розподілу, постачальників додаткових внутрішніх та зовнішніх організаційних дій, технічних рішень, фінансових та трудових витрат

Цей лист з додатком надіслано на e-mail: lkovtun@nec.gov.ua, Maksymenko@nec.gov.ua.

Додаток: Зауваження та пропозиції – на 22 арк.

**Керівник департаменту
з регуляторних питань**

Сергій МАЛОВ

+38(050)4734032, MalovSY@dtek.com



Передавайте покази, дізнавайтесь про відключення, замовляйте послуги онлайн



Вайбер



Телеграм



Сайт



для фізичних клієнтів:

+ 38 (056) 790 99 00 + 38 (067) 790 99 00
+ 38 (066) 790 99 00 + 38 (063) 790 99 00

для юридичних клієнтів:

+ 38 (067) 522 21 12

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

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
Проект постанови «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»		
3. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	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.	Виконання вимог, передбачених проєктом Змін потребує часу для реалізації та впровадження, перебудови бізнес процесів, внесення змін до штатних розкладів, переведення та набору персоналу.
Проект Змін до Правил роздрібного 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 в пунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних підрозділах електропостачальника, в центрах 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.	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 в пунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних 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.	Редакційна правка. Пункт стосується обов'язків електропостачальника, тому доцільно уточнити, що приклад заповнення платіжного документу має бути розміщений саме у ЦОК електропостачальника.
5.1.12. ОСР має забезпечити функціонування: кол-центру;	5.1.12. ОСР має забезпечити функціонування: кол-центру, для ОСР, кількість приєднаних споживачів до системи розподілу яких перевищує 100000;	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

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
		кількість приєднаних споживачів до системи розподілу яких перевищує 100000.
сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;	розділу/сторінки «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;	Не зрозуміло, що мається на увазі під поняттям «сервіс», критерії щодо технічного наповнення та доступу заявниками/споживачами до цього «сервісу».
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 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;	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>Зважаючи на перерозподіл потоків звернень споживачів та зменшення навантаження на ЦЗС</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
		в частині надання консультаційних послуг, зокрема, в телефонному режимі, пропонуємо збільшення граничної кількості споживачів до 140 000 в розрахунку на 1 співробітника ЦЗС.
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Відповідно до пункту 8.3.17 ПРРЕЕ учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений інформаційно-консультаційний центр та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.</p> <p>Згідно з запропонованою редакцією пункту 5.1.12 пункт 8.3.17 потребує приведення у відповідність або виключення.</p>
<p>VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил</p>		
<p>8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень (заяв/скарг/ претензій) споживачів (заявників)</p>	<p>8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників.</p>	<p>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;</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
		<p>Тобто звернення відповідно до визначення ПРПЕЕ не охоплює поняття і заяви, і скарги, і претензії.</p> <p>Далі по тексті змін слід переглянути терміни і вживати їх відповідно до визначень наданих в ПРПЕЕ або змінити визначення.</p> <p>Пропозицію просимо врахувати тут та далі за текстом.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>8.1.3. Учасники роздрібного ринку мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:</p>	<p>8.1.3. Учасники роздрібного ринку мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:</p>	<p>Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 №</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
<p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, центру захисту споживачів електричної енергії, кол-центру;</p> <p>2) інструкцію про порядок подання заяв/скарг/претензій;</p> <p>3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;</p> <p>4) стандарти та вимоги до якості електричної енергії;</p> <p>5) процедуру розгляду заяв/скарг/ претензій споживачів.</p>	<p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, центру захисту споживачів електричної енергії, кол-центру;</p> <p>2) інструкцію про порядок подання звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників;</p> <p>3) стандарти якості надання послуг ОСР;</p> <p>4) виключити</p> <p>5) процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників</p>	<p>1550) затверджено Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, який у розділі 2 містить стандарти якості надання послуг ОСР.</p>
<p>8.1.5. Процедура розгляду заяв/ скарг/претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:</p> <p>1) реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/претензій;</p> <p>2) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні питання або повідомлення про початок розгляду заяви/скарги/претензії та строки розгляду. Попередня відповідь надається заявнику протягом 3 робочих днів від дня реєстрації заяви/скарги/претензії, якщо споживач (заявник) зареєстрований в особовому кабінеті, у зверненні вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома учаснику роздрібного ринку;</p> <p>3) строки розгляду звернення та надання відповіді.</p>	<p>8.1.5. Процедура розгляду звернень заяв, скарг, претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:</p> <p>1) реєстрацію усіх отриманих звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників з використанням загальної класифікації</p> <p>Виключити.</p> <p>3) строки розгляду звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників та надання відповіді</p>	<p>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».</p> <p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>8.1.7. Учасники роздрібного ринку мають:</p> <p>1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів.</p>	<p>Виключити.</p>	<p>Якщо мова й про звітність, то є окремі постанови НКРЕКП, які зобов'язують ліцензіатів та учасників ринку надавати звітність та у певних</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
<p>Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;</p> <p>2) подавати Регулятору звіт про розгляд заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) відповідно до нормативно правових актів Регулятора.</p>		<p>випадках розміщувати її на сайті.</p> <p>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.</p>
<p>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:</p> <p>1) загальну кількість заяв/скарг/ претензій споживачів (заявників), отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, ОСББ, управителів), з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації;</p>	<p>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:</p> <p>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;</p>	<p>Виключити ОСББ, управителів, оскільки незрозуміла необхідність виокремлення таких категорій споживачів.</p> <p>Пропонується, щоб Регулятор визначив єдиний класифікатор для звернень.</p>
<p>2) кількість звернень, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення;</p>	Виключити.	<p>Вимоги щодо часу розгляду, кількість наданих попередніх відповідей, короткий опис процедури розгляду звернень не несуть навантаження по суті.</p> <p>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).</p>
<p>3) середній час розгляду звернення за тематиками відповідно до загальної класифікації;</p>	Виключити.	<p>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.</p> <p>Тому дані можуть бути непоказові та не зрозуміло для чого буде використовуватися ця інформація.</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
4) короткий опис процедури розгляду звернення заявників.	Виключити.	«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.
<p>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:</p> <p>1) дату отримання;</p> <p>2) реєстраційний номер;</p> <p>3) спосіб, у який подано;</p> <p>4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача (заявника), що подав звернення (або від імені якого було подано таке звернення);</p> <p>5) зміст звернення;</p> <p>6) короткий опис змісту;</p> <p>7) первинне/повторне;</p> <p>8) механізм розгляду;</p> <p>9) результат розгляду первинного звернення (у разі якщо звернення є повторним);</p> <p>10) засоби подальшої комунікації, наданої заявником.</p>	<p>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:</p> <p>1) дату отримання;</p> <p>2) реєстраційний номер;</p> <p>3) спосіб, у який подано;</p> <p>4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача (заявника), що подав звернення (або від імені якого було подано таке звернення);</p> <p>Виключити.</p> <p>6) короткий опис змісту звернення;</p> <p>7) первинне/повторне;</p> <p>Виключити.</p> <p>Виключити.</p> <p>Виключити.</p>	<p>Пункти 5) зміст звернення та 6) короткий опис змісту за своєю суттю ідентичні та дублюючі. Пропонується об'єднати в один - короткий опис змісту звернення</p> <p>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.</p> <p>Наприклад, не зрозуміло, навіщо у реєстрі механізм розгляду та як визначити механізм розгляду при реєстрації.</p> <p>Ці складові є подальшим внутрішнім процесом організації діяльності ОСР.</p>
<p>8.1.11. Усі звернення реєструються у день їх отримання якщо відповідне звернення подано:</p> <p>1) фізичною особою в усній формі (на особистому прийомі керівника учасника роздрібного ринку, у центрі обслуговування споживачів або кол-центрі);</p> <p>2) споживачем (заявником) у письмовій формі (у</p>	Виключити.	<p>Це уже третій пункт про реєстрацію звернень, необхідність реєстрацію передбачена пунктами 8.1.5 та 8.1.9.</p> <p>Очевидно, що звернення має реєструватись якнайшвидше і одразу передаватись відповідальному фахівцю для опрацювання, оскільки є термін його розгляду. ОСР має</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
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.		забезпечити своєчасне реагування на звернення. Але включення формулювання «не пізніше ніж за 1 годину до завершення робочого дня», - є втручанням у внутрішні організаційні процес організації діяльності ОСР.
<p>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:</p> <p>1) зареєструвати звернення у реєстрі як окрему заяву/скаргу/претензію, позначивши її як таку, що є повторною та потребує негайного вирішення;</p> <p>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.</p>	<p>8.1.12. У разі повторного звернення споживача (заявника), учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належать до особливої групи споживачів, має:</p> <p>1) зареєструвати звернення у реєстрі як окрему заяву/скаргу/претензію, позначивши її як таку, що є повторною та потребує негайного вирішення;</p> <p>2) за бажанням споживача протягом трьох робочих днів наступного після дня отримання повторної заяви/скарги/претензії повідомити споживача (заявника) про початок повторного розгляду.</p>	<p>«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.</p> <p>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.</p>
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.	8.1.15. Разом із відповіддю споживачу (заявнику) у випадку їх наявності надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань).	На сайті про контактні дані органів влади наявна відповідно до встановлених вимог.
8.2. Процедура розгляду заяв	Потребує доопрацювання.	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

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
		вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами учасників ринку.
<p>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:</p> <p>до споживача (заявника), з метою отримання додаткової інформації (документів), проведення оплати за послуги тощо;</p> <p>до іншого учасника роздрібного ринку, щодо здійснення таким учасником, в межах строків визначених законодавством, дій та/або надання необхідної інформації.</p>	<p>8.2.3. Якщо заява не містить необхідної інформації (документів) для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку, може межах строку розгляду заяви звернутися:</p> <p>до споживача (заявника), з метою отримання додаткової інформації (документів), проведення оплати за послуги тощо;</p> <p>до іншого учасника роздрібного ринку, щодо здійснення таким учасником, в межах строків визначених законодавством, дій та/або надання необхідної інформації.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Відповідь направляється споживачу (заявнику) в письмовій формі.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Відповідь направляється споживачу (заявнику) у спосіб, у який була надана заява, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у заяві.</p>	<p>Пропонуємо передбачити зручний для споживача спосіб отримання відповіді.</p>
<p>8.3. Процедура розгляду скарг</p>	<p>Потребує доопрацювання.</p>	<p>Пропонуємо визначити єдину процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.</p> <p>Оскільки не зрозуміла мета запровадження різних процедур, оскільки такий підхід може спричинити порушення керованості процесу.</p> <p>НКРЕКП має визначити суттєві для споживача вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Виключити.</p>	<p>учасників ринку.</p> <p>Так як ЦЗС є структурним підрозділом відповідного учасника ринку, положення про його функціонування має розробляти безпосередньо цей учасник, а не Регулятор.</p> <p>Зазначена вимога уже визначена у пункті 5.1.12.</p>
<p>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).</p> <p>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.</p> <p>Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, не розглядаються.</p> <p>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.</p>	<p>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).</p> <p>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.</p> <p>Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, не розглядаються.</p> <p>У разі наявності підстав, пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений керівником Центру захисту споживачів.</p>	<p>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),</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
		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.
8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи (копії документів, засвідчені належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.	8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи (копії документів), що підтверджують обставини викладені у скарзі.	Не зрозуміло, що на увазі під «засвідчені належним чином» та які дії учасника ринку, якщо документи не засвідчені споживачем «належним чином» та чи є це підставою для відмови у розгляді скарги.
8.3.5. Якщо скарга не містить інформації, даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, може у строк не більше 5 календарних днів звернутися до споживача (заявника) за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду скарги. У разі ненадання споживачем (заявником) копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації, необхідної для встановлення фактичних обставин викладених у скарзі, учасник роздрібного ринку або суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, має надати заявнику роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання заявником додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді скарги.	8.3.5. 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.	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.
8.4. Процедура розгляду претензій	Потребує доопрацювання.	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.
8.4.1. Учасник роздрібного ринку або суб'єкт, що	8.4.1. Учасник роздрібного ринку або суб'єкт, що	Ст. 222 Господарського кодексу встановлює, що

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
<p>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.</p> <p>Відсутній.</p> <p>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.</p> <p>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,</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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,</p>	<p>у претензії зазначаються:</p> <p>повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та особи (осіб), якій претензія пред'являється;</p> <p>дата пред'явлення і номер претензії;</p> <p>обставини, на підставі яких пред'явлено претензію;</p> <p>докази, що підтверджують ці обставини;</p> <p>вимоги заявника з посиланням на нормативні акти;</p> <p>сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці;</p> <p>платіжні реквізити заявника претензії;</p> <p>перелік документів, що додаються до претензії.</p> <p>Пропонуємо на підставі вимог законодавства передбачити, що має містити саме претензія.</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
<p>про усунення порушення та/або відшкодування завданих збитків, або надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензії повністю або частково.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються сторонами під час розгляду претензії шляхом переговорів між ними або в судовому порядку.</p>	<p>про усунення порушення та/або відшкодування завданих збитків, або надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензії повністю або частково.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються сторонами під час розгляду претензії шляхом переговорів між ними або в судовому порядку.</p>	<p>Встановлювати вину інших осіб не належить до повноважень ОСР (будь якого іншого учасника ринку).</p>
<p>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.</p> <p>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</p>	<p>Виключити.</p>	<p>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.</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених Регулятором.		
<p>8.4.6. Виключити</p> <p>Кошти за необліковану електричну енергію та суми збитків — перераховуються споживачем на поточний рахунок оператора системи.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	Залишити у діючій редакції.	Не зрозумілі підстави для виключення пункту.

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
енергії, розрахованої на підставі акта про порушення, та за умови набрання рішенням суду законної сили оператор системи екасовує відповідний акт про порушення.		
<p>додаток 19 до Правил роздрібного ринку електричної енергії</p> <p>ПОЛОЖЕННЯ</p> <p>про Центр захисту споживачів електричної енергії</p>	Виключити.	<p>До проекту додатку 19 в цілому.</p> <p>Проект Положення є структурним підрозділом відповідного учасника ринку, положення про його функціонування має розробляти безпосередньо цей учасник, а не Регулятор.</p> <p>Всі вимоги, передбачені положенням, наразі враховані у проекті змін до ПРРЕЕ, які розглядаються.</p>
<p>ПОЛОЖЕННЯ</p> <p>про Центр захисту споживачів електричної енергії</p> <p>1. Загальні положення</p> <p>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.</p>	Потребує доопрацювання.	У проекті ПРРЕЕ вимога щодо створення ЦЗС до всіх учасників ринку, а положення лише для ОСР та постачальників.
<p>1.2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:</p> <p>...</p> <p>повторна скарга – звернення, подане від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;</p>	повторна скарга – звернення, подане від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше не вирішено по суті;	Редакційна правка.
<p>1.3. Звернення, яке не є скаргою розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку.</p>	Виключити.	<p>Пропонуємо визначити єдину процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.</p> <p>Оскільки не зрозуміла мета запровадження різних процедур, оскільки такий підхід може</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
		спричинити порушення керованості процесу. НКРЕКП має визначити суттєві для споживача вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами учасників ринку.
<p>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).</p> <p>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.</p>	<p>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).</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>
<p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/Електропостачальник має забезпечити:</p> <p>1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації: на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника;</p>		

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
<p>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;</p>	<p>Виключити.</p>	<p>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.</p>
<p>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:</p>	<p>2) функціонування сторінки/розділу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію про:</p>	<p>Не зрозуміло, що мається на увазі під поняттям «сервіс», критерії щодо технічного наповнення та доступу заявниками/споживачами до цього «сервісу».</p>
<p>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;</p>	<p>адреси (фактична, поштова, електронна);</p>	<p>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 оприлюднена на сайті, а строки розгляду передбачені Законом України «Про звернення громадян».</p>
<p>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;</p>	<p>Виключити.</p>	<p>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 співробітників ЦЗС від розгляду скарги по суті.</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
3) можливість направлення електронного звернення на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на власному офіційному вебсайті;	Виключити.	Для електронного звернення не потрібно запроваджувати окремий сервіс, уже зараз на вимогу законодавства та нормативно-правових актів НКРЕКП зазначені електронні адреси для звернень споживачів/заявників.
1.8. Забезпечення реєстрації скарг, обліку, зберігання, електронного документообігу покладається на службу з діловодства оператора системи розподілу/електропостачальника.	Виключити.	Визначення структурного підрозділу, відповідального за реєстрацію, є внутрішнім рішенням ОСР/постачальника.
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.	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.	Форму звіту ЦЗС має бути визначеного не положенням про ЦЗС, а постановою НКРЕКП щодо затвердження форм звітності ОСР.
2.1. Основними завданнями Центру є: ... 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.	Потребує доопрацювання.	Не зрозуміло, у який спосіб проводити, що роботу, якщо на вимогу НКРЕКП ОСР/постачальник зобов'язані інформувати споживачі/заявників про можливість подати скаргу.
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	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; Виключити. Виключити.	Не належить повноважень ЦЗС Не належить повноважень ЦЗС

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
<p>неправомірних дій стосовно заявника (у разі їх наявності);</p> <p>4) усуває порушення чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг (у разі їх наявності);</p> <p>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;</p> <p>6) розміщує інформацію на сервісі «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>7) здійснює облік скарг та складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>8) готує та надає керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника щоквартальний звіт про діяльність Центру відповідно до додатку цього Положення.</p>	<p>Виключити.</p> <p>Виключити.</p> <p>6) розміщує інформацію на сторінці/розділі «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>7) здійснює облік скарг та складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>Виключити.</p>	<p>Не належить повноважень ЦЗС</p> <p>Не належить повноважень ЦЗС</p> <p>Не зрозуміло, що мається на увазі під поняттям «сервіс», критерії щодо технічного наповнення та доступу заявниками/споживачами до цього «сервісу».</p> <p>Відповідно до пункту 1.9 проекту цього Положення звіт подає ОСР/постачальник, а ЦЗС це структурний підрозділ, тому прописувати внутрішні процедури немає необхідності.</p>
<p>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 ПРПЕЕ.</p> <p>Зареєстрована оператором системи розподілу/електропостачальником скарга передається на розгляд Центру не пізніше наступного дня після її реєстрації.</p>	<p>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 ПРПЕЕ. Зареєстрована оператором системи розподілу/електропостачальником скарга передається на розгляд Центру не пізніше наступного дня після її реєстрації.</p>	<p>Усі письмові або усні скарги підлягають реєстрації, тому не потребують зазначення каналів подання.</p>
<p>3.2. Керівник Центру здійснює попередній розгляд скарги та визначає відповідального виконавця для оперативного вирішення всіх питань, порушених у</p>	<p>Виключити.</p>	<p>Попередній розгляд не є обов'язковим. Інформування може мати місце у разі продовження строку розгляду через певні</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
скарзі, та забезпечення належного інформування заявника про перебіг розгляду скарги та прийняте рішення.		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.
3.3. Відповідальний виконавець, протягом 5 днів з дня реєстрації скарги , перевіряє інформацію, яка міститься у скарзі та у доданих до неї документах (копіях документів), необхідних для розгляду скарги, у тому числі у рішеннях (акт, лист-відмова, лист-роз'яснення, повідомлення тощо), які приймалися оператором системи розподілу/електропостачальником стосовно заявника раніше.	3.3. Відповідальний виконавець 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.	Законодавство не містить обмежень у вигляді 5-денного терміну. Зазначена інформація перевіряється у межах терміну, передбаченого законодавством для розгляду скарги.
3.4. Скарга на дії (бездіяльність) оператора системи розподілу/електропостачальника може бути подана заявником не пізніше одного місяця з дня коли заявнику стало відомо про порушення його прав та законних інтересів, спричинених такими діями (бездіяльністю). Скарга на рішення оператора системи розподілу/електропостачальника може бути подана заявником протягом одного року з дня його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення заявником з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного строку не розглядаються. Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений керівником Центру, у разі надання заявником документів, підтверджуючих поважність причин їх пропуску.	3.4. 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.	Редакційна правка.
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;	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;	

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
<p>у скаргі порушено питання, яке станом на день подання скарги розглядається судом або щодо якого ухвалено судові рішення, яке набрало законної сили; у скаргі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;</p> <p>відсутній.</p> <p>містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення;</p> <p>розгляд і вирішення питання, викладеного у скаргі, не належить до компетенції Регулятора.</p> <p>Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника.</p>	<p>у скаргі порушено питання, яке станом на день подання скарги розглядається судом або щодо якого ухвалено судові рішення, яке набрало законної сили; у скаргі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або погрози чи образливі висловлювання оператора системи розподілу/електропостачальнику;</p> <p>зі скаргою не надано документів (копій документів засвідчених належним чином), що підтверджують обставини викладені у скаргі;</p> <p>містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення;</p> <p>розгляд і вирішення питання, викладеного у скаргі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/ електропостачальника.</p> <p>Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника.</p>	<p>Редакційна правка.</p> <p>Редакційна правка.</p>
<p>3.9. Робоча зустріч може бути проведено дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв'язку/відеоконференції з обов'язковим залученням заявника.</p>	<p>3.9. Робоча зустріч може бути проведено дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв'язку/відеоконференції з можливим залученням заявника.</p>	<p>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.</p>
<p>3.13. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:</p> <p>дату проведення робочої зустрічі;</p> <p>інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);</p> <p>учасників робочої групи;</p>	<p>Виключити.</p>	<p>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</p>

Проект змін, запропонований НКРЕКП	Пропозиції АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Обґрунтування
<p>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.</p>		<p>законодавчий статус протоколу, якщо він підписується керівником центру.</p>
<p>3.14. Відповідальний виконавець з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі готує проект 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.</p>	<p>3.14. Відповідальний виконавець з урахуванням розгляду скарги під час робочої зустрічі готує проект 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.</p>	<p>На підставі пропозиції до пункту 3.13 проекту Положення.</p> <p>Пропонуємо передбачити зручний для споживача спосіб отримання відповіді.</p>
<p>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.</p>	<p>Виключити.</p>	<p>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.</p>
<p><i>Додаток до Положення про Центр захисту споживачів електричної енергії «Звіт щодо розгляду скарг заявників» додається окремо</i></p>	<p>Виключити.</p>	<p>Форму звіту ЦЗС має бути визначеного не положенням про ЦЗС, а постановою НКРЕКП щодо затвердження форм звітності ОСР.</p>

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ДНІПРОВСЬКІ ЕНЕРГЕТИЧНІ ПОСЛУГИ»

вул. Січових Стрільців 4Д, м. Дніпро,
Дніпропетровська обл., 49001, Україна
тел.: (056) 770 11 55

Код ЄДРПОУ: 42082379

15 СЕР 2024

№

45220/ЕНЕР

на №

від

Yasno 

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

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

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

Додаток: на 31 арк. в 1 прим.

Директор



Юрій ФЕДЬКО

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

Чинна редакція	Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
Постанова «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.	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.	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.
Зміни до Правил роздрібного ринку електричної енергії			
V. Права, обов'язки та відповідальність учасників роздрібного ринку			
5.1. Права, обов'язки та відповідальність оператора системи			
Відсутній пункт	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.	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.	

	<p>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, покладаяться на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР;</p> <p>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 центру обслуговування споживачів, не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, покладаяться на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР.</p>	<p>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, покладаяться на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР;</p> <p>центру обслуговування споживачів, у якому має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг ОСР, а також прийняття звернень заявників.</p> <p>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 покладаяться на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР.</p>	<p>На ОСР, що має менше 100 000 споживачів і не має обов'язку створювати повноцінний 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.</p>
5.2. Права, обов'язки та відповідальність електропостачальника			
Відсутній пункт	<p>5.2.8. Електропостачальник має забезпечити функціонування: кол-центру;</p> <p>сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;</p> <p>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</p>	<p>5.2.8. Електропостачальник має забезпечити функціонування: кол-центру;</p> <p>сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;</p> <p>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</p>	<p>На маленького постачальника електроенергії, що має незначну кількість споживачів і не має обов'язку створювати</p>

	<p>обслуговування споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів, покладаються на окремих структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника;</p> <p>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 центру обслуговування споживачів, не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, покладаються на окремих структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника.</p>	<p>електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів, покладаються на окремих структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника;</p> <p>центру обслуговування споживачів, у якому має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг електропостачальника, а також прийняття звернень заявників.</p> <p>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 окремих структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника.</p>	<p>повноцінний центр обслуговування споживачів та центр захисту споживачів, не логічно покладати обов'язок створювати великий кол-центр.</p> <p>До того ж мінімальні вимоги до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами не поширюються на ліцензіатів, які мають менше 100 000 споживачів.</p>
<p align="center">VII. Умови та порядок припинення та відновлення постачання електричної енергії споживачу</p> <p>7.5. Припинення повністю або частково постачання електричної енергії споживачу здійснюється:</p> <p>...</p> <p>2) електропостачальником за умови попередження споживача не пізніше ніж за 10 робочих днів до дня відключення у разі:</p> <p>заборгованості з оплати за спожиту електричну енергію відповідно до умов договору з електропостачальником;</p> <p>недопущення уповноважених представників електропостачальника до розрахункових засобів комерційного</p>		<p>7.5. Припинення повністю або частково постачання електричної енергії споживачу здійснюється:</p> <p>...</p> <p>2) електропостачальником за умови попередження споживача не пізніше ніж за 10 робочих днів до дня відключення у разі:</p> <p>заборгованості з оплати за спожиту електричну енергію відповідно до умов договору з електропостачальником;</p> <p>недопущення уповноважених представників електропостачальника до розрахункових засобів комерційного</p>	

<p>обліку електричної енергії, що розташовані на території споживача;</p> <p>не сплати коригуючого платіжного документу у тридцятиденний строк, у разі споживання побутовим споживачем електричної енергії на побутові потреби.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>обліку електричної енергії, що розташовані на території споживача;</p> <p>не сплати коригуючого платіжного документу у тридцятиденний строк, у разі споживання побутовим споживачем електричної енергії на побутові потреби.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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 ³ електропостачальником та договором з оператором системи або додатками до нього.</p>
---	---	---

<p>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.</p> <p>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 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).</p> <p>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</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>Однак до обов'язкових реквізитів попередження про припинення постачання електроенергії належить підпис відповідальної особи, якою оформлено попередження. Що унеможливає направлення такого попередження, наприклад, за допомогою СМС-повідомлення чи месенджерів.</p> <p>В той же час, щорічно вартість друку та доставки повідомлень зростає, що тягне за собою зростання відповідної статті витрат в тарифах ПУП та ОСР.</p> <p>Варто також зазначити, що аналогічні норми в Кодексі системи розподілу (п. 11.5.8) та Кодексі системи передачі (п.3.3 розділу XI) не передбачають обов'язкову присутність підпису відповідальної особи, якою оформлено попередження.</p> <p>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.</p>
---	--	---

<p>договором та період, за який ця заборгованість виникла.</p> <p>У разі усунення споживачем в установленний строк порушень, що завчасно (до дня відключення) підтверджується належним чином, постачання електричної енергії споживачу не припиняється.</p> <p>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.</p>	<p>договором та період, за який ця заборгованість виникла.</p> <p>У разі усунення споживачем в установленний строк порушень, що завчасно (до дня відключення) підтверджується належним чином, постачання електричної енергії споживачу не припиняється.</p> <p>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.</p>	
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

<p>відключення ініціатор такого відключення повідомляє оператора системи в день отримання такої інформації.</p> <p>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.</p>	<p>причин відключення ініціатор такого відключення повідомляє оператора системи в день отримання такої інформації.</p> <p>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.</p>	<p>можливості перевірити достовірність цієї інформації.</p> <p>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.</p>
<p>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:</p> <p>станом на момент оформлення попередження розмір заборгованості побутового споживача з оплати за спожиту електричну енергію менший ніж розмір половини прожиткового мінімуму для працездатних осіб;</p> <p>побутовим споживачем протягом двох розрахункових періодів, що передують дню відключення, здійснено повну оплату спожитої електричної енергії.</p>	<p>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:</p> <p>станом на момент оформлення попередження розмір заборгованості побутового споживача з оплати за спожиту електричну енергію менший ніж розмір половини прожиткового мінімуму для працездатних осіб;</p> <p>побутовим споживачем протягом двох розрахункових періодів, що передують дню відключення, здійснено повну оплату спожитої електричної енергії.</p>	<p>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.</p> <p>Крім того, на практиці можуть виникати випадки, коли відключення здійснюється на вимогу уповноважених органів держави, і відшкодування відповідних витрат оператора системи вкрай ускладнюється.</p> <p>Тож з метою оптимізації процесів у ліцензіатів, підвищення рівня платіжної дисципліни споживачів й</p>

		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.	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.	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.
VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил	VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил	VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил	VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил	Пропонуємо залишити у чинній редакції оскільки в розділі є згадування процедури розгляду скарг та претензій.
8.1.3. Учасник роздрібного ринку, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного цими Правилами. Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги Регулятору або енергетичному омбудсмену.	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;	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;	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;	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.

<p>8.1.5. Рішення енергетичного омбудсмена або учасника роздрібного ринку, який розглядав звернення/скаргу/претензії, у разі незгоди з ним може бути оскаржено споживачем або учасником роздрібного ринку (щодо рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена) шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.</p>	<p>5) процедуру заяв/скарг/претензій розгляду споживачів.</p> <p>8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:</p> <p>1) реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/претензій;</p> <p>2) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у порушенні питання або повідомлення про початок розгляду заяви/скарги/претензії та строки розгляду. Попередня відповідь надається заявнику протягом 3 робочих днів від дня реєстрації заяви/скарги/претензії, якщо споживач (заявник) зареєстрований в особовому кабінеті, у зверненні вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома учаснику роздрібного ринку;</p> <p>3) строки розгляду звернення та надання відповіді.</p>	<p>5) процедуру заяв/скарг/претензій розгляду споживачів.</p> <p>8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:</p> <p>1) реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/претензій;</p> <p>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;</p> <p>3) строки розгляду звернення та надання відповіді.</p>	<p>Пропонуємо збільшити строк до 5 робочих днів, враховуючи велику кількість звернень у пікові періоди.</p>
<p>Відсутній пункт</p>	<p>8.1.7. Учасники роздрібного ринку мають:</p> <p>1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів. Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;</p>	<p>8.1.7. Учасники роздрібного ринку мають:</p> <p>1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів. Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;</p>	

	2) подавати Регулятору звіт про розгляд заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) відповідно до нормативно правових актів Регулятора.	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.	Конкретизація підпункту, оскільки ніде в ПРРЕЕ не уточнено, що учасники ринку мають подавати до НКРЕКП саме звіт, який є додатком до Положення про ЦЗС.
Відсутній пункт	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 (заявників), отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, ОСББ, управителів), з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації; 2) кількість звернень, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення; 3) середній час розгляду звернення за тематиками відповідно до загальної класифікації; 4) короткий опис процедури розгляду звернення заявників.	8.1.8. 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 (заявників), отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, ОСББ, управителів), з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації; 2) кількість звернень, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення; 3) середній час розгляду звернення за тематиками відповідно до загальної класифікації; 4) короткий опис процедури розгляду звернення заявників.	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.
Відсутній пункт	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:	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:	Технічна правка

	<p>1) дату отримання;</p> <p>2) реєстраційний номер;</p> <p>3) спосіб, у який подано;</p> <p>4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача (заявника), що подав звернення (або від імені якого було подано таке звернення);</p> <p>5) зміст звернення;</p> <p>6) короткий опис змісту;</p> <p>7) первинне/повторне;</p> <p>8) механізм розгляду;</p> <p>9) результат розгляду первинного звернення (у разі якщо звернення є повторним);</p> <p>10) засоби подальшої комунікації, наданої заявником.</p>	<p>1) дату отримання;</p> <p>2) реєстраційний номер;</p> <p>3) спосіб, у який подано;</p> <p>4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача (заявника), що подав звернення (або від імені якого було подано таке звернення);</p> <p>5) зміст звернення;</p> <p>6) короткий опис змісту;</p> <p>7) первинне/повторне;</p> <p>8) механізм розгляду;</p> <p>9) результат розгляду первинного звернення (у разі якщо звернення є повторним);</p> <p>10) засоби подальшої комунікації, вказані заявником.</p>	<p>Пропонується виключити пп.6, оскільки за змістом він близький до пп.5. Дублювання нецільово.</p> <p>Визначити механізм розгляду звернення під час реєстрації не є можливим. Таке рішення зазвичай приймається безпосереднім виконавцем.</p> <p>Редакційна правка.</p>
Відсутній пункт	<p>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 належить до особливой групи споживачів, має:</p> <p>1) зареєструвати звернення у реєстрі як окрему заяву/скаргу/претензію, позначивши її як таку, що є повторною та потребує негайного вирішення;</p> <p>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.</p>	<p>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 належить до особливой групи споживачів, має:</p> <p>1) зареєструвати звернення у реєстрі як окрему заяву/скаргу/претензію, позначивши її як таку, що є повторною та потребує негайного вирішення;</p> <p>2) протягом трьох робочих днів з дня отримання повторної заяви/скарги/претензії повідомити споживача (заявника) про початок повторного розгляду;</p>	<p>Уточнення.</p> <p>Пропонуємо збільшити строк до 3 робочих днів, враховуючи велику кількість звернень в пікові періоди.</p>

		<p>3) протягом 5 робочих днів перевірити та з'ясувати, чи дійсно звернення є повторним та чи наявна відмітка, що попереднє звернення вирішене;</p> <p>4) в разі не підтвердження інформації, що звернення повторне, учасник може змінити пріоритет щодо негайного вирішення і розглянути його у загальному порядку;</p> <p>5) в разі підтвердження інформації про повторність звернення та в разі, якщо попереднє(-і) звернення вже було(-и) розглянуто(-і), учасник має вжити всіх заходів вирішення питання в найкоротші строки або повідомити про відмову в розгляді у встановлені строки.</p>	<p>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.</p>
Відсутній пункт	<p>8.1.13. Учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливих 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.</p> <p>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</p>	<p>8.1.13. Учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливих 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.</p> <p>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</p>	<p>Оскільки об'єктивно для розгляду звернення може виникнути потреба в отриманні</p>

	<p>засобу обліку, про що повідомляється споживач (заявник).</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>від іншого учасника ринку, про що повідомляється споживач (заявник).</p> <p>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.</p>	<p>інформації від іншого учасника ринку, то відповідно має зупинитись перебіг строку, оскільки ПРРЕ окремо не регулюють питання, впродовж якого строку відповідна інформація має бути надана.</p>
Відсутній пункт	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>На практиці досить часто зустрічаються специфічні звернення, з питаннями, які є поза сферою діяльності учасника ринку, тому даний пункт потребує конкретизації.</p>	
Відсутній пункт	<p>8.1.15. Разом із відповіддю споживачу (заявнику) надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контакти дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення.</p>	<p>8.1.15. Разом із відповіддю споживачу (заявнику) надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контакти дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення.</p>	<p>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 витратити свій ресурс для здійснення консультацій, які не пов'язані з його діяльністю, як</p>	

			не може мати контактні дані всіх відповідальних органів державної влади.
Відсутня глава	8.2. Процедура розгляду заяв	8.2.1. Споживач (заявник) має право звернутись до центра обслуговування споживачів відповідного учасника роздрібного ринку, до суб'єкта, що належать до особливої групи споживачів, до повноважень якого належить розгляд заяви із проханням про сприяння у реалізації його особистих прав та законних інтересів, з повідомленням про порушення учасником роздрібного ринку або суб'єктом, що належать до особливої групи споживачів, законодавства у сфері енергетики чи про недоліки в його діяльності, з клопотанням про визнання за споживачем (заявником) відповідного статусу, прав чи свобод тощо.	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.
	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.	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	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	Пропонується змінити відповідно до вимоги абзацу

	підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки. Відповідь направляється споживачу (заявнику) в письмовій формі.	керівника або особи, яка має відповідні повноваження. Відповідь направляється споживачу (заявнику) в письмовій формі.	першого ст.19 Закону України «Про звернення громадян».
Відсутня глава	8.3. Процедура розгляду скарг 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 100 000 споживачів, створення центру захисту споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів електричної енергії, покладаяться на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого учасника роздрібного ринку. 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 договорів зобов'язань вирішуються сторонами у судовому порядку. У зв'язку з цим глави 8.2 – 8.4 вважати відповідно главами 8.4 – 8.6;	8.3.2. Центр захисту споживачів електричної енергії розглядає надану споживачем (заявником), оформлену 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, покладаяться на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого учасника роздрібного ринку. 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 договорів зобов'язань вирішуються сторонами у судовому порядку. У зв'язку з цим глави 8.2 – 8.4 вважати відповідно главами 8.4 – 8.6;	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. Стилістичні правки для однозначного розуміння.

<p>8.2. Оформлення претензій учасниками роздрібного ринку електричної енергії</p>	<p>8.4. Процедура розгляду претензій</p>		
<p>8.2.1. У разі порушення учасником роздрібного ринку вимог цих Правил та/або умов договорів, наявність яких передбачена цими Правилами, учасник роздрібного ринку, щодо якого було вчинено порушення, складає у довільній формі претензію та подає її учаснику роздрібного ринку, яким було вчинено порушення.</p>	<p>8.4.1. Учасник роздрібного ринку або суб'єкт, що належить до особливій групі 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 учаснику роздрібного ринку або суб'єкту, що належить до особливій групі споживачів, яким було вчинено порушення.</p>	<p>8.4.1. Учасник роздрібного ринку або суб'єкт, що належить до особливій групі 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 особливій групі споживачів, яким було вчинено порушення.</p>	
<p>У разі заподіяння учаснику роздрібного ринку електричної енергії збитків у претензії зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину оператора системи (електропостачальника електричної енергії або споживача) та розмір нарахованих збитків.</p>	<p>У разі заподіяння учаснику роздрібного ринку електричної енергії, суб'єкту, що належить до особливій групі 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.</p>	<p>У разі заподіяння учаснику роздрібного ринку електричної енергії, суб'єкту, що належить до особливій групі 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 особливій групі споживачів та розрахунок нарахованих збитків.</p>	<p>Правка виходячи із змісту пункту.</p>
<p>Учасник роздрібного ринку протягом 30 календарних днів з дати отримання претензії має усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані учаснику роздрібного ринку, яким було подано претензію, про що повідомити іншу сторону, чи надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензій повністю або частково. До відмови щодо задоволення претензії учасник роздрібного ринку може додати документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї</p>	<p>Учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливій групі споживачів, протягом 30 календарних днів з дня отримання претензії має:</p> <p>усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані іншому учаснику роздрібного ринку, суб'єкту, що належить до особливій групі споживачів, яким було подано претензію;</p>	<p>Учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливій групі споживачів, протягом 30 календарних днів з дня отримання претензії має:</p> <p>усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані іншому учаснику роздрібного ринку, суб'єкту, що належить до особливій групі споживачів, яким було подано претензію;</p>	

<p>вини. Протягом розгляду претензії учасники роздрібного ринку зобов'язані на запит іншої сторони надавати уточнюючу інформацію та документи, необхідні для розгляду претензії.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>У випадку ненадання учасником роздрібного ринку відповіді на претензію іншого учасника роздрібного ринку у встановлений строк або незгоди зі змістом відповіді учасник роздрібного ринку має право звернутись до енергетичного омбудсмена (в межах його повноважень), 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, Антимонопольного комітету України відповідно до компетенції та/або до суду.</p>	<p>У разі відмови щодо задоволення претензії, учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, надає документи, які підтверджують винуватість сторони або відсутність своєї вини (за наявності).</p> <p>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.</p>	<p>У разі відмови щодо задоволення претензії, учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, надає інформацію та/або документи, які підтверджують винуватість сторони або відсутність своєї вини (за наявності).</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються під час розгляду претензії шляхом переговорів між учасниками роздрібного ринку або в судовому порядку.</p>	<p>Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються сторонами під час розгляду претензії шляхом переговорів між ними або в судовому порядку.</p>	<p>Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються сторонами під час розгляду претензії шляхом переговорів між ними або в судовому порядку.</p>				

ІХ. Вимоги до інформаційного обміну на роздрібному ринку

9.2. Інформація електропостачальника в загальнодоступних (публічних) місцях

<p>9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:</p> <p>....</p> <p>контактних даних для подання повідомлень про загрозу електробезпеці (у тому числі контактних даних відповідного оператора системи);</p> <p>переваг ефективного кінцевого використання енергії споживачами та порад щодо підвищення енергоефективності при споживанні електроенергії;</p> <p>прав споживачів, передбачених законодавством;</p> <p>чинних нормативно-правових актів, які регулюють відносини на роздрібному ринку;</p> <p>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, комерційного обліку, Антимонопольного комітету України, енергетичного омбудсмена, інших державних органів;</p>	<p>9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:</p> <p>....</p> <p>контактних даних оператора систем для подання повідомлень про загрозу електробезпеці;</p> <p>переваг ефективного кінцевого використання енергії споживачами та порад щодо підвищення енергоефективності при споживанні електроенергії;</p> <p>прав споживачів, передбачених законодавством;</p> <p>чинних нормативно-правових актів, які регулюють відносини на роздрібному ринку;</p> <p>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;</p>	<p>Технічна правка</p>
---	---	------------------------

джерелами енергії, купленої споживачем (та/або виробленої на власних електроустановах) за попередній рік; ...	виробництвом електричної енергії з усього джерелами енергії, купленої споживачем (та/або виробленої на власних електроустановах) за попередній рік; ...	електроустановах, а також порядком, 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.
<p style="text-align: center;">ТИПОВИЙ ДОГОВІР до Правил роздрібного ринку електричної енергії</p> <p style="text-align: center;">електропостачальника про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії</p>		
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.	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.	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.
--	--	--	---

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 будь-які несанкціоновані, неправомірні чи інші дії Постачальника, що порушують права Споживача, та брати участь у розгляді цих скарг на умовах, визначених чинним законодавством та цим Договором;	6.1. Споживач має право: 11) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захищено законних інтересів;	Технічна правка, оскільки вислів «порушення .. захисту законних інтересів» викликає незрозуміння, що саме порушено.
--	---	---

ТИПОВИЙ ДОГОВІР
про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг

6. Права та обов'язки Споживача

6.1. Споживач має право: 10) оскаржувати будь-які несанкціоновані, неправомірні чи інші дії Постачальника, що порушують права Споживача, та брати участь у розгляді цих скарг відповідно до порядку, визначеного чинним законодавством та цим Договором;	6.1. Споживач має право: 10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів;	Технічна правка, оскільки вислів «порушення .. захисту законних інтересів» викликає незрозуміння, що саме порушено.
--	---	---

ТИПОВИЙ ДОГОВІР
про постачання електричної енергії постачальником "останньої надії"

6. Права та обов'язки Споживача

6.1. Споживач має право: ... 10) оскаржувати будь-які несанкціоновані, неправомірні чи інші дії Постачальника, що порушують права Споживача, та брати участь у розгляді цих скарг на умовах, визначених чинним законодавством та цим Договором; ...	6.1. Споживач має право: ... 10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів; ...	Технічна правка, оскільки вислів «порушення .. захисту законних інтересів» викликає незрозуміння, що саме порушено.
--	--	---

ПОЛОЖЕННЯ
про Центр захисту споживачів електричної енергії

1. Загальні положення

	<p>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).</p> <p>Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, включаючи керівника Центру та його заступника (за наявності).</p> <p>Для оператора систем розподілу/електропостачальника, який обслуговує менше 100 000 споживачів, створення Центру не є обов'язковим. У такому разі, функції Центра покладатимуться на окремих структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	<p>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).</p> <p>Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, включаючи керівника Центру та його заступника (за наявності).</p> <p>Для оператора систем розподілу/електропостачальника, який обслуговує менше 100 000 споживачів, створення Центру не є обов'язковим. У такому разі, функції Центра покладатимуться на окремих структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	<p>Кожен учасник ринку має право на власний розсуд обирати кількість фахівців Центру.</p>
	<p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/Електропостачальник має забезпечити:</p> <p>1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації: на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора</p>	<p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/Електропостачальник має забезпечити:</p> <p>1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації: на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора</p>	

	<p>системи розподілу/електропостачальника; на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет;</p> <p>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;</p> <p>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:</p> <p>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;</p> <p>режим роботи Центру;</p> <p>процедуру розгляду Центром скарги заявника;</p> <p>стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол з розгляду скарги за участі заявника, відповідь);</p> <p>посилання на чинну редакцію цього Положення;</p>	<p>системи розподілу/електропостачальника; на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет;</p> <p>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;</p> <p>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:</p> <p>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;</p> <p>режим роботи Центру;</p> <p>процедуру розгляду Центром скарги заявника;</p> <p>стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол з розгляду скарги за участі заявника, відповідь);</p> <p>посилання на чинну редакцію цього Положення;</p>	<p>Технічна правка.</p> <p>Або «на сторінках сервісів...»</p> <p>Процес знеособлення даних є досить трудомістким і не виключає допущення технічних помилок.</p>
--	---	---	---

	<p>дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;</p> <p>3) можливість направлення електронного звернення на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на власному офіційному вебсайті;</p> <p>4) своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника спеціалістами, рівень кваліфікації та професійний досвід яких, буде достатній для здійснення ними своїх функцій.</p>	<p>дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;</p> <p>3) можливість направлення електронного звернення на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на власному офіційному вебсайті;</p> <p>4) своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника спеціалістами, рівень кваліфікації та професійний досвід яких, буде достатній для здійснення ними своїх функцій.</p>	Реєстрація заяв/скарг/претензій здійснюється підрозділом, до якого надійшло звернення (коп-центр, ЦОК), а не лише відділом діловодства.
	<p>1.8. Забезпечення реєстрації скарг, обліку, зберігання, електронного документообігу покладається на службу з діловодства оператора системи розподілу/електропостачальника.</p>	<p>1.8. Забезпечення реєстрації скарг, обліку, зберігання, електронного документообігу покладається відповідно до внутрішніх локальних нормативних актів на служби оператора системи розподілу/електропостачальника.</p>	
2. Завдання та функції Центру			
	<p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>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;</p> <p>2) співпрацює місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями,</p>	<p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>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;</p> <p>2) співпрацює місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями,</p>	Як це потрібно розуміти? У Електропостачальника згідно з Законом України «Про ринок

	<p>представниками засобів масової інформації тощо;</p> <p>3) невідкладно вживає заходи щодо припинення неправомірних дій стосовно заявника (у разі їх наявності);</p> <p>4) усуває порушення чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг (у разі їх наявності);</p> <p>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;</p> <p>6) розміщує інформацію на сервісі «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>7) здійснює облік скарг та складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>8) готує та надає керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника щоквартальний звіт про діяльність Центру відповідно до додатку цього Положення.</p>	<p>представниками засобів масової інформації тощо;</p> <p>3) невідкладно вживає заходи щодо припинення неправомірних дій стосовно заявника (у разі їх наявності);</p> <p>4) вживає заходи для усунення порушення чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг (у разі їх наявності);</p> <p>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;</p> <p>6) розміщує інформацію на сторінці сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>7) здійснює облік скарг та складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>8) готує та надає керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника щоквартальний звіт про діяльність Центру відповідно до додатку цього Положення.</p>	<p>електричної енергії» відсутні обов'язки щодо співпраці.</p> <p>Порушення, як правило будуть усуватись працівниками інших підрозділів, а не центру захисту споживачів.</p> <p>Висновки у попередньому рішенні могли бути і помилковими, оскільки не всі обставини були враховані, або не всі докази надані споживачем.</p> <p>Технічна правка</p>
	<p>3. Процедура розгляду скарг</p>		
	<p>3.4. Скарга на дії (бездіяльність) оператора розподілу/електропостачальника може бути подана заявником не</p>	<p>3.4. Скарга на дії (бездіяльність) оператора розподілу/електропостачальника може бути подана заявником не пізніше</p>	

	<p>пізніше одного місяця з дня коли заявнику стало відомо про порушення його прав порушення його прав та законних інтересів, спричинених такими діями (бездіяльністю).</p> <p>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.</p> <p>Скарги, подані з порушенням зазначеного строку не розглядаються.</p> <p>Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений керівником Центру, у разі надання заявником документів, підтверджуючих поважність причин їх пропуску.</p>	<p>одного місяця з дня коли заявнику стало відомо про порушення його прав та законних інтересів, спричинених такими діями (бездіяльністю).</p> <p>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.</p> <p>Скарги, подані з порушенням зазначеного строку не розглядаються.</p> <p>Про відмову у розгляді скарги через порушення зазначеного строку оператор системи розподілу/електропостачальник повідомляє заявника протягом трьох робочих днів.</p> <p>Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений керівником Центру, у разі надання заявником документів, підтверджуючих поважність причин їх пропуску.</p>	<p>Надання заявнику зворотного зв'язку щодо його звернення сприятиме ефективному користуванню заявниками своїми правами та запобігатиме повторним зверненням з аналогічних питань.</p>
	<p>3.5. Скарга не підлягає розгляду, якщо:</p> <p>у скаргі не зазначено місце проживання/перебування, місцезнаходження заявника;</p> <p>скарга не підписана заявником або неможливо встановити авторство (анонімне);</p> <p>заявником подана повторна скарга, якщо попередня скарга вирішена по суті;</p>	<p>3.5. Скарга не підлягає розгляду, якщо:</p> <p>у скаргі не зазначено місце проживання/перебування, місцезнаходження заявника;</p> <p>скарга не підписана заявником або неможливо встановити авторство (анонімне);</p> <p>заявником подана повторна скарга, якщо попередня скарга вирішена по суті;</p>	

	<p>у скаргі порушено питання, яке станом на день подання скарги розглядається судом або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;</p> <p>у скаргі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;</p> <p>містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підтримку її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення;</p> <p>розгляд і вирішення питання, викладеного у скаргі, не належить до компетенції Регулятора.</p> <p>Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника.</p>	<p>у скаргі порушено питання, яке станом на день подання скарги розглядається судом або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;</p> <p>у скаргі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;</p> <p>текст скарги містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підтримку її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення;</p> <p>розгляд і вирішення питання, викладеного у скаргі, не належить до компетенції учасника роздільного ринку.</p> <p>Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника.</p>	Технічні правки
	<p>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.</p> <p>Якщо в місячний термін вирішити порушені у скаргі питання неможливо, керівником Центру</p>	<p>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.</p> <p>Якщо в місячний термін вирішити порушені у скаргі питання неможливо, керівником Центру визначається</p>	

	визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила звернення. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.	термін, необхідний для її розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.	Технічні правки.
	3.7. На прохання заявника оператор системи розподілу/електропостачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.	3.7. На прохання заявника оператор системи розподілу/електропостачальник може організувати розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.	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.
	3.15. Прийняті рішення за результатами розгляду скарги підлягають оприлюдненню на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.	3.15. 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.	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.

Звіт
щодо розгляду скарг заявників

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.												
№ з / п	Перелік питань, з якими ми звертали сь заявник и зі скаргою	Кількість зареєстрованих скарг		Кількість складених Центр ом захист у споживачів електр ичної енергії проток олів	Загальна кількість наданих відповідей за результатами розгляду скарг	№ з / п	Перелік питань, з якими ми звертали сь заявник и зі скаргою	Кількість зареєстрованих скарг		Кількість складених Центр ом захист у споживачів електр ичної енергії проток олів	Загальна кількість наданих відповідей за результатами розгляду скарг	№ з / п
		загальна кількість	з них за категоріями споживачів					загальна кількість	з них за категоріями споживачів			
1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	4	5	5

Директор



Юрій ФЕДЬКО



**ДТЕК Київські
Електромережі**

Оператор системи
розподілу

16.08.2024

№ 1/06/33903

На № _____ від _____

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

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

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

Тарасюку В.В.

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

Шановний Валерію Володимировичу!

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

На думку Товариства, концепція запропонованих змін ускладнює процедуру розгляду
звернень, заяв, скарг, претензій споживачів додатковими етапами, які не сприятимуть якості
надання відповіді споживачу та усуненню дій, що стали причиною скарг, а лише вимагатимуть
від учасників ринку, операторів систем розподілу, постачальників додаткових внутрішніх та
зовнішніх організаційних дій, технічних рішень, фінансових та трудових витрат.

Додаток: Пропозиції до проєкту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до
Правил роздрібного ринку електричної енергії» в 1 екз на 28 арк

Керівник департаменту з
регуляторних питань

М.О. Стародуб



Передавайте покази, дізнавайтесь про відключення, замовляйте послуги онлайн



Вайбер



Телеграм



Сайт



для фізичних клієнтів:

+ 38 (044) 202 1588

+ 38 (050) 210 1588

+ 38 (067) 210 1588

+ 38 (073) 202 1588

для юридичних клієнтів:

+ 38 (044) 201 5858

№27609/1-24 від 16.08.2024

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>додаток 19 до Правил роздрібного ринку електричної енергії ПОЛОЖЕННЯ про Центр захисту споживачів електричної енергії</p>	<p>Виключити.</p>	<p>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.</p>
<p>ПОЛОЖЕННЯ про Центр захисту споживачів електричної енергії</p> <p>1. Загальні положення</p> <p>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.</p>	<p>Потребує доопрацювання.</p>	<p>У проекті ПРРЕЕ вимога щодо створення ЦЗС до всіх учасників ринку, а положення лише для ОСР та постачальників.</p>
<p>1.2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні: ...</p>		

повторна скарга – звернення, подане від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;	повторна скарга – звернення, подане від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше не вирішено по суті;	Редакційна правка.
1.3. Звернення, яке не є скаргою розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку.	Виключити.	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.
<p>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).</p> <p>Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, включаючи керівника Центру та його заступника (за наявності).</p> <p>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</p>	<p>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).</p> <p>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).</p> <p>Для оператора систем розподілу/електропостачальника, який обслуговує меншу кількість споживачів, створення Центру не є обов'язковим. У</p>	<p>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.</p> <p>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</p>

<p>особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	<p>такому разі, функції Центра покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.</p>	<p>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.</p>
<p>1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/Електропостачальник має забезпечити:</p> <p>1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації:</p> <p>на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника;</p> <p>на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет;</p> <p>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;</p>	<p>Виключити.</p>	<p>1. Не зрозуміло, яка інформація має розміщуватися у кабінетах.</p> <p>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.</p>

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:	2) функціонування сторінки/розділу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію про:	Не зрозуміло, що мається на увазі під поняттям «сервіс», критерії щодо технічного наповнення та доступу заявниками/споживачами до цього «сервісу».
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;	адреси (фактична, поштова, електронна);	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 оприлюднена на сайті, а строки розгляду передбачені Законом України «Про звернення громадян».
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;	Виключити.	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 співробітників ЦЗС від розгляду скарги по суті.

3) можливість направлення електронного звернення на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на власному офіційному вебсайті;	Виключити.	Для електронного звернення не потрібно запроваджувати окремий сервіс, уже зараз на вимогу законодавства та нормативно-правових актів НКРЕКП зазначені електронні адреси для звернень споживачів/заявників.
1.8. Забезпечення реєстрації скарг, обліку, зберігання, електронного документообігу покладається на службу з діловодства оператора системи розподілу/електропостачальника.	Виключити.	Визначення структурного підрозділу, відповідального за реєстрацію, є внутрішнім рішенням ОСР/постачальника.
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.	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.	Форму звіту ЦЗС має бути визначеного не положенням про ЦЗС, а постановою НКРЕКП щодо затвердження форм звітності ОСР.
2.1. Основними завданнями Центру є: ... 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.	Потребує доопрацювання.	Не зрозуміло, у який спосіб проводити, що роботу, якщо на вимогу НКРЕКП ОСР/постачальник зобов'язані інформувати споживачі/заявників про можливість подати скаргу.

<p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>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;</p> <p>2) співпрацює місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями, представниками засобів масової інформації тощо;</p> <p>3) невідкладно вживає заходи щодо припинення неправомірних дій стосовно заявника (у разі їх наявності);</p> <p>4) усуває порушення чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг (у разі їх наявності);</p> <p>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;</p> <p>6) розміщує інформацію на сервісі «Центр захисту споживачів електричної</p>	<p>2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>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;</p> <p>Виключити.</p> <p>Виключити.</p> <p>Виключити.</p> <p>Виключити.</p> <p>6) розміщує інформацію на сторінці/розділі «Центр захисту споживачів електричної</p>	<p>Не належить повноважень ЦЗС</p> <p>Не належить повноважень ЦЗС</p> <p>Не належить повноважень ЦЗС</p> <p>Не належить повноважень ЦЗС</p>
---	--	---

<p>енергії» на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>7) здійснює облік скарг та складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>8) готує та надає керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника щоквартальний звіт про діяльність Центру відповідно до додатку цього Положення.</p>	<p>енергії» на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>7) здійснює облік скарг та складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;</p> <p>Виключити.</p>	<p>Не зрозуміло, що мається на увазі під поняттям «сервіс», критерії щодо технічного наповнення та доступу заявниками/споживачами до цього «сервісу».</p> <p>Відповідно до пункту 1.9 проекту цього Положення звіт подає ОСР/постачальник, а ЦЗС це структурний підрозділ, тому прописувати внутрішні процедури немає необхідності.</p>
<p>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.</p> <p>Зареєстрована оператором системи розподілу/електропостачальником скарга передається на розгляд Центру не пізніше наступного дня після її реєстрації.</p>	<p>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.</p> <p>Зареєстрована оператором системи розподілу/електропостачальником скарга передається на розгляд Центру не пізніше наступного дня після її реєстрації.</p>	<p>Усі письмові або усні скарги підлягають реєстрації, тому не потребують зазначення каналів подання.</p>
<p>3.2. Керівник Центру здійснює попередній розгляд скарги та визначає відповідального виконавця для оперативного вирішення всіх</p>	<p>Виключити.</p>	<p>Попередній розгляд не є обов'язковим. Інформування може мати місце у разі продовження строку розгляду через певні</p>

питань, порушених у скарзі, та забезпечення належного інформування заявника про перебіг розгляду скарги та прийняте рішення.		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.
3.3. Відповідальний виконавець, протягом 5 днів з дня реєстрації скарги , перевіряє інформацію, яка міститься у скарзі та у доданих до неї документах (копіях документів), необхідних для розгляду скарги, у тому числі у рішеннях (акт, лист-відмова, лист-роз'яснення, повідомлення тощо), які приймалися оператором системи розподілу/електропостачальником стосовно заявника раніше.	3.3. Відповідальний виконавець 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.	Законодавство не містить обмежень у вигляді 5-денного терміну. Зазначена інформація перевіряється у межах терміну, передбаченого законодавством для розгляду скарги.
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	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	Редакційна правка.

надання заявником документів, підтверджуючих поважність причин їх пропуску.	надання заявником документів, підтверджуючих поважність причин їх пропуску.	
<p>3.5. Скарга не підлягає розгляду, якщо:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 судові рішення, яке набрало законної сили; у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання; <p>відсутній.</p> <p>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,</p>	<p>3.5. Скарга не підлягає розгляду, якщо:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 судові рішення, яке набрало законної сили; у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або погрози чи образливі висловлювання оператора системи розподілу/електропостачальнику; <p>зі скаргою не надано документів (копій документів засвідчених належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі;</p> <p>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,</p>	<p>Редакційна правка.</p>

<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Редакційна правка.</p>
<p>3.9. Робоча зустріч може бути проведено дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв'язку/відеоконференції з обов'язковим залученням заявника.</p>	<p>3.9. Робоча зустріч може бути проведено дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв'язку/відеоконференції з можливим залученням заявника.</p>	<p>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.</p>
<p>3.13. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає: дату проведення робочої зустрічі; інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів); учасників робочої групи; суть скарги; наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги; прийняте рішення на робочій зустрічі; порядок оскарження/перегляду прийнятого рішення.</p>	<p>Виключити.</p>	<p>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.</p>

<p>Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.</p>		
<p>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.</p> <p>Письмова відповідь на скаргу разом з копією оформленого протоколу надсилається заявнику. У разі подання заявником оригіналів документів, такі документи повертаються заявнику.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>У разі подання заявником оригіналів документів, такі документи повертаються заявнику.</p>	<p>На підставі пропозиції до пункту 3.13 проєкту Положення.</p> <p>Пропонуємо передбачити зручний для споживача спосіб отримання відповіді.</p>
<p>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.</p>	<p>Виключити.</p>	<p>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.</p>

<p><i>Додаток до Положення про Центр захисту споживачів електричної енергії «Звіт щодо розгляду скарг заявників» додається окремо</i></p>	<p>Виключити.</p>	<p>Форму звіту ЦЗС має бути визначеного не положенням про ЦЗС, а постановою НКРЕКП щодо затвердження форм звітності ОСР.</p>
---	--------------------------	--

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

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»

Редакція проєкту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
Проект постанови «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»		
3. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.	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.	Виконання вимог, передбачених проєктом 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.
Проект Змін до Правил роздрібного 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 в пунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних підрозділах електропостачальника, в центрах обслуговування споживачів та на офіційному вебсайті електропостачальника. Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних	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 в пунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних 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	Редакційна правка. Пункт стосується обов’язків електропостачальника, тому доцільно уточнити, що приклад заповнення платіжного документику має бути розміщений саме у ЦОК електропостачальника.

документів, сформованих системою електропостачальника.	документів, сформованих системою електропостачальника.	
5.1.12. ОСР має забезпечити функціонування: кол-центру;	5.1.12. ОСР має забезпечити функціонування: кол-центру, для ОСР, кількість приєднаних споживачів до системи розподілу яких перевищує 100000;	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.
сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;	розділу/сторінки «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;	Не зрозуміло, що мається на увазі під поняттям «сервіс», критерії щодо технічного наповнення та доступу заявниками/споживачами до цього «сервісу».
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 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;	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.

		<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Відповідно до пункту 8.3.17 ПРРЕЕ учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.</p> <p>У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений інформаційно-консультаційний центр та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.</p> <p>Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів,</p>

		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.
VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, 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.	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 наданих в ПРРЕЕ або змінити визначення. Пропозицію просимо врахувати тут та далі за текстом.
8.1.2. Учасники роздрібного ринку та суб'єкти, що належить до особливої групи споживачів, зобов'язані здійснювати розгляд звернень заявників, у тому числі, отримані від іншого учасника роздрібного ринку, органів державної влади та місцевого самоврядування, Регулятора, Державної інспекції енергетичного нагляду України (далі – Держенергонагляд), у порядку визначеному цими Правилами, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами.	8.1.2. 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	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.

	<p>відновлення прав та законних інтересів споживача.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<p>8.1.3. Учасники роздрібного ринку мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, центру захисту споживачів електричної енергії, кол-центру;</p> <p>2) інструкцію про порядок подання заяв/скарг/претензій;</p> <p>3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;</p> <p>4) стандарти та вимоги до якості електричної енергії;</p> <p>5) процедуру розгляду заяв/скарг/ претензій споживачів.</p>	<p>8.1.3. Учасники роздрібного ринку мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, центру захисту споживачів електричної енергії, кол-центру;</p> <p>2) інструкцію про порядок подання звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників;</p> <p>3) стандарти якості надання послуг ОСР;</p> <p>4) виключити</p> <p>5) процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників</p>	<p>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.</p>
<p>8.1.5. Процедура розгляду заяв/ скарг/претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:</p> <p>1) реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/претензій;</p> <p>2) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні</p>	<p>8.1.5. Процедура розгляду звернень заяв, скарг, претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:</p> <p>1) реєстрацію усіх отриманих звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників з використанням загальної класифікації</p>	<p>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».</p>

<p>питання або повідомлення про початок розгляду заяви/скарги/претензії та строки розгляду. Попередня відповідь надається заявнику протягом 3 робочих днів від дня реєстрації заяви/скарги/претензії, якщо споживач (заявник) зареєстрований в особовому кабінеті, у зверненні вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома учаснику роздрібного ринку;</p> <p>3) строки розгляду звернення та надання відповіді.</p>	<p>Виключити.</p> <p>3) строки розгляду звернень, заяв, скарг, претензій споживачів/ заявників та надання відповіді</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>8.1.7. Учасники роздрібного ринку мають:</p> <p>1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів. Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;</p> <p>2) подавати Регулятору звіт про розгляд заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) відповідно до нормативно правових актів Регулятора.</p>	<p>Виключити.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>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:</p> <p>1) загальну кількість заяв/скарг/ претензій споживачів (заявників), отриманих учасником</p>	<p>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:</p>	

роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, ОСББ, управителів), з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації;	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 ;	Виключити ОСББ, управителів, оскільки незрозуміла необхідність виокремлення таких категорій споживачів. Пропонується, щоб Регулятор визначив єдиний класифікатор для звернень.
2) кількість звернень, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення;	Виключити.	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).
3) середній час розгляду звернення за тематиками відповідно до загальної класифікації;	Виключити.	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.
4) короткий опис процедури розгляду звернення заявників.	Виключити.	«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.
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;	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;	

<p>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.</p>	<p>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); Виключити. 6) короткий опис змісту звернення; 7) первинне/повторне; Виключити. Виключити.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>Виключити.</p>	<p>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», - є втручанням у внутрішні організаційні процес організації діяльності ОСР.</p>
<p>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:</p>	<p>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,</p>	<p>«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.</p>

<p>1) зареєструвати звернення у реєстрі як окрему заяву/скаргу/претензію, позначивши її як таку, що є повторною та потребує негайного вирішення;</p> <p>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.</p>	<p>що є повторною та потребує негайного вирішення;</p> <p>2) за бажанням споживача протягом трьох робочих днів наступного після дня отримання повторної заяви/скарги/претензії повідомити споживача (заявника) про початок повторного розгляду.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>8.1.15. Разом із відповіддю споживачу (заявнику) у випадку їх наявності надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань).</p>	<p>На сайті про контактні дані органів влади наявна відповідно до встановлених вимог.</p>
<p>8.2. Процедура розгляду заяв</p>	<p>Потребує доопрацювання.</p>	<p>Пропонуємо визначити єдину процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.</p> <p>Оскільки не зрозуміла мета запровадження різних процедур, оскільки такий підхід може спричинити порушення керованості процесу.</p> <p>НКРЕКП має визначити суттєві для споживача вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами учасників ринку.</p>
<p>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:</p> <p>до споживача (заявника), з метою отримання додаткової інформації (документів), проведення оплати за послуги тощо;</p> <p>до іншого учасника роздрібного ринку, щодо здійснення таким учасником, в межах строків</p>	<p>8.2.3. Якщо заява не містить необхідної інформації (документів) для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку, може межах строку розгляду заяви звернутися:</p> <p>до споживача (заявника), з метою отримання додаткової інформації (документів), проведення оплати за послуги тощо;</p> <p>до іншого учасника роздрібного ринку, щодо здійснення таким учасником, в межах строків</p>	<p>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.</p> <p>Фактично встановлення граничного строку на отримання додаткової інформації – це обов'язок розглянути заяву по суті у ці строки, що не</p>

визначених законодавством, дій та/або надання необхідної інформації.	визначених законодавством, дій та/або надання необхідної інформації.	відповідає принципам збереження балансу інтересів учасників ринку.
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Відповідь направляється споживачу (заявнику) в письмовій формі.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Відповідь направляється споживачу (заявнику) у спосіб, у який була надана заява, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у заяві.</p>	Пропонуємо передбачити зручний для споживача спосіб отримання відповіді.
8.3. Процедура розгляду скарг	Потребує доопрацювання.	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.
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.	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.	Так як ЦЗС є структурним підрозділом відповідного учасника ринку, положення про його функціонування має розробляти безпосередньо цей учасник, а не Регулятор.

<p>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.</p>	<p>Виключити.</p>	<p>Зазначена вимогу уже визначена у пункті 5.1.12.</p>
<p>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).</p> <p>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.</p> <p>Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, не розглядаються.</p> <p>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.</p>	<p>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).</p> <p>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.</p> <p>Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, не розглядаються.</p> <p>У разі наявності підстав, пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений керівником Центру захисту споживачів.</p>	<p>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.</p>

<p>8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи (копії документів, засвідчені належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.</p>	<p>8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи (копії документів), що підтверджують обставини викладені у скарзі.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>8.4. Процедура розгляду претензій</p>	<p>Потребує доопрацювання.</p>	<p>Пропонуємо визначити єдину процедуру розгляду звернень, заяв, скарг, претензій.</p> <p>Оскільки не зрозуміла мета запровадження різних процедур, оскільки такий підхід може спричинити порушення керованості процесу.</p> <p>НКРЕКП має визначити суттєві для споживача вимоги до процедури розгляду, а організація є цього процесу є внутрішніми процесами учасників ринку.</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>Ст. 222 Господарського кодексу встановлює, що у претензії зазначаються:</p> <p>повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та особи (осіб), якій претензія пред'являється;</p>

<p>претензію та подає її іншому учаснику роздрібного ринку або суб'єкту, що належить до особливої групи споживачів, яким було вчинено порушення.</p> <p>Відсутній.</p> <p>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.</p> <p>Учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, протягом 30 календарних днів з дня отримання претензії має:</p> <ul style="list-style-type: none">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	<p>довільній формі претензію та подає її іншому учаснику роздрібного ринку або суб'єкту, що належить до особливої групи споживачів, яким було вчинено порушення.</p> <p>У претензії зазначаються:</p> <ul style="list-style-type: none">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. <p>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.</p> <p>Учасник роздрібного ринку, суб'єкт, що належить до особливої групи споживачів, протягом 30 календарних днів з дня отримання претензії має:</p> <ul style="list-style-type: none">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	<p>дата пред'явлення і номер претензії;</p> <p>обставини, на підставі яких пред'явлено претензію;</p> <p>докази, що підтверджують ці обставини;</p> <p>вимоги заявника з посиланням на нормативні акти;</p> <p>сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці;</p> <p>платіжні реквізити заявника претензії;</p> <p>перелік документів, що додаються до претензії.</p> <p>Пропонуємо на підставі вимог законодавства передбачити, що має містити саме претензія.</p>
---	--	--

<p>відшкодування завданих збитків, або надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензії повністю або частково.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються сторонами під час розгляду претензії шляхом переговорів між ними або в судовому порядку.</p>	<p>відшкодування завданих збитків, або надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензії повністю або частково.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються сторонами під час розгляду претензії шляхом переговорів між ними або в судовому порядку.</p>	<p>Встановлювати вину інших осіб не належить до повноважень ОСР (будь якого іншого учасника ринку).</p>
<p>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.</p> <p>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</p>	<p>Виключити.</p>	<p>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.</p>

<p>господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених Регулятором.</p>		
<p>8.4.6. Виключити</p> <p>Кошти за необліковану електричну енергію та суми збитків перераховуються споживачем на поточний рахунок оператора системи.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Якщо судом прийнято рішення, яким спростовано факт безоблікового споживання електричної енергії споживачем та/або</p>	<p>Залишити у діючій редакції.</p>	<p>Не зрозумілі підстави для виключення пункту.</p>

~~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.~~

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.		
---	--	--



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

вул. Сталеварів, 14, м. Запоріжжя, 69035, тел. (061) 228-51-59
E-mail: kanc@zoe.com.ua Web: http://www.zoe.com.ua Код ЄДРПОУ 00130926

19.08.2024 № 001-33/732

На № _____ від _____

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

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

Щодо надання пропозицій та зауважень

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

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

Додаток: зауваження та пропозиції ПАТ «Запоріжжяобленерго» до проєкту, що має ознаки регуляторного акта, - постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії».

В.о. Генерального директора

Андрій СТАСЕВСЬКИЙ

1010-24

Додаток до листа ПАТ «Запоріжжяобленерго»
від 19.08.2024 № 001-33/732

Зауваження та пропозиції ПАТ «Запоріжжяобленерго»

до проекту постанови НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта "Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії"

№ з/п	Редакція проекту постанови НКРЕКП	Зауваження та пропозиції ПАТ «Запоріжжяобленерго» до проекту постанови НКРЕКП	Обґрунтування
IV. Порядок розрахунків на роздрібному ринку електричної енергії			
1	<p>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 прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних підрозділах електропостачальника, в центрах обслуговування споживачів та на офіційному вебсайті електропостачальника.</p> <p>Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних документів, сформованих системою електропостачальника.</p>	<p>Пропонується п. 4.15. викласти в наступній редакції:</p> <p>“ У разі проведення споживачем оплати за електричну енергію за платіжним документом, оформленим споживачем, електропостачальник має навести приклад його заповнення, який розміщується у куточку споживача в пунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних підрозділах електропостачальника, в центрах обслуговування споживачів, Центрі захисту споживачів електричної енергії та на офіційному вебсайті електропостачальника.</p> <p>Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних документів, сформованих системою електропостачальника.”</p>	<p>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.</p>
VIII. Порядок розгляду звернень 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)			
2	<p>8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:</p> <p>1) реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/претензій;</p> <p>2) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні питання або повідомлення про початок розгляду</p>	<p>Пропонується п. 8.1.5. викласти в наступній редакції:</p> <p>“Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:</p> <p>1) реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/претензій;</p> <p>2) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні питання або повідомлення про початок розгляду</p>	<p>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</p>

	заяви/скарги/претензії та строки розгляду. Попередня відповідь надається заявнику протягом 3 робочих днів від дня реєстрації заяви/скарги/претензії, якщо споживач (заявник) зареєстрований в особовому кабінеті, у зверненні вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відомо учаснику роздрібного ринку;	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 зверненні вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону;	в обов'язковому порядку має бути зазначено адреса електронної пошти та номер телефону, оскільки інформація щодо електронної пошти або номеру телефону заявника може відрізнятися від наведеної 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'.
3	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 підприємств, ОСББ, управителів), з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації; 2) кількість звернень, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення; 3) середній час розгляду звернення за тематиками відповідно до загальної класифікації; 4) короткий опис процедури розгляду звернення заявників.	Пропонується п. 8.1.8. виключити.	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 Регулатором редакції є проблематичним у зв'язку з тим, що в умовах воєнного стану у товариства відсутні достатні трудові ресурси.
4	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 особливий 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.	Пропонується викласти п. 8.1.12. в наступній редакції: “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.”	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.

5	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.	Пропонується п. 8.1.15. викласти в наступній редакції: “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.”	У зв'язку із запровадженням в Україні правового режиму воєнного стану на вебсайтах органів державної влади або місцевого самоврядування доступ до інформації частково припинений. 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 обмеженням доступом, не вбачається можливим.
8.2. Процедура розгляду заяв			
6	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.	Пропонується пункт 8.2.4 викласти такій редакції: “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”.	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, мінімізації ризиків несанкціонованого втручання в документи, а також економії на веденні паперової документації.
7	8.4.5. Виключити. Копія 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 отримання споживачем рахунка у поштовою відділенні упродовж 5 робочих днів з дня надходження рахунка до поштового відділення споживача).	Пропонується абзац другий п.8.4.5. залишити у діючій 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 поштовою відділенні упродовж 5 робочих днів з дня надходження рахунка до поштового відділення споживача вважастся отриманим споживачем на 5 робочий день);	Запропоновано редакцією Регулятором виключено норму ПРРЕ, якою було визначено: 1.обов'язок споживача щодо сплати рахунків за не обліковану електричну енергію; 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

<p>об'єктом енергетичної системи на 5 робочий день).</p> <p>У разі неможливості з фактом безоплатного споживання електричної енергії та відмови від електричної енергії необхідної електричної енергії оператор системи зворотиться з подогою до суду для підтвердження факту безоплатного споживання електричної енергії та стягнення вартості необхідної електричної енергії.</p> <p>Статті 1111, які вживають між сторонами при складанні акта про порушення та/або визначенні обсягу та вартості необхідної електричної енергії, опрікуються Результатом, чиннимим органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, чиннимим органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нафти (концентрації в сфері електроенергетики відомств до компетенції, енергетичним службовцям та/або судам).</p> <p>Настає судом прийнято рішення, якем опротестовано факт безоплатного споживання електричної енергії споживачем та/або відмовлено оператору системи в задоволенні позову щодо стягнення зі споживача вартості необхідної електричної енергії, розрахованої на підставі акта про порушення, та за умови набрання рішенням суду законної сили оператор системи споводує відомий акти про порушення.</p>	<p>або доповнити п.6.2. Типового договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії, що є Додатком 3 до ПРРЕ, підпунктом 11 наступного змісту:</p> <p>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.</p>	<p>втраг ОСР.</p> <p>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.</p> <p>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».</p>
--	---	--

<p>8</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Учаснику роздрібного ринку, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру захисту споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захищу споживачів електричної енергії, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого учасника роздрібного ринку.</p> <p>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).</p> <p>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 прийняття рішення.</p>	<p>8.3. Процедура розгляду скарг</p> <p>Пропонується пункти 8.3.1., 8.3.2., 8.3.3., 8.3.4., 8.3.5. викласти в таких редакціях:</p> <p>“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.</p> <p>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.</p> <p>Учаснику роздрібного ринку, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру захисту споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захищу споживачів електричної енергії, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого учасника роздрібного ринку.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>

<p>його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення споживача (заявника) з прийнятим рішенням.</p> <p>Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, не розглядаються.</p> <p>Порушений 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.</p> <p>8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи (копії документів, засвідчені належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, не розглядаються.</p> <p>Порушений 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.</p> <p>8.3.4. До скарги/повторної скарги (звернення) споживач (заявник) має надати документи (копії документів, засвідчені належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.</p> <p>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.</p> <p>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)".</p>	
<p>9</p> <p>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</p>	<p>8.4. Претендує розгляд претензій</p> <p>Пропонується абзац перший п.8.4.1 викласти в такій редакції: "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</p>	<p>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</p>

	роздрібного ринку або суб'єкту, що належить до особливої групи споживачів, яким було вчинено порушення.	учаснику роздрібного ринку через Центр захисту споживачів електричної енергії або суб'єкту, що належить до особливої групи споживачів, яким було вчинено порушення”.	електричної енергії.
<p>Додаток 19</p> <p>до Правил роздрібного ринку електричної енергії</p>			
<p>Положення</p> <p>про Центр захисту споживачів електричної енергії</p> <p>1. Загальні положення</p>			
10	1.1. Це Положення визначає процедуру розгляду оператором системи розподілу електропостачальником скарг осіб, які є замовниками послуг з придбання, комерційного обліку, розподілу та постачання електричної енергії, щодо порушення їхніх прав та законних інтересів операторами систем розподілу та/або електропостачальниками.	1.1. викласти в такій редакції: “Це Положення визначає процедуру розгляду оператором системи розподілу електропостачальником скарг споживачів/побутових споживачів або осіб, які є замовниками послуг з придбання, комерційного обліку, розподілу та постачання електричної енергії, щодо порушення їхніх прав та законних інтересів операторами систем розподілу та/або електропостачальниками”.	Запропоновані ПАТ «Запоріжжяобленерго» пропозиції обумовлені необхідністю конкретизації статусу споживача (побутового споживача).
<p>Завдання та функції Центру</p>			
11	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	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”.	Пропозиції ПАТ «Запоріжжяобленерго» щодо доповнення окремими функціями Центру сприятимуть покращенню взаємодії між структурними підрозділами при виконанні основних завдань Центру.

<p>споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;</p> <p>7) здійснює облік скарг та складених протоколів за результатами розгляду скарг замовників;</p> <p>8) готує та надає керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника шоквартальний звіт про діяльність Центру відповідно до додатку цього Положення.</p>		
--	--	--

В.о. Генерального директора



Андрій СТАСЕВСЬКИЙ



Товариство з обмеженою відповідальністю
«Львівенергозбут», ЄДРПОУ 42092130
вул. Шевченка, 1, м. Львів, 79016
kanc@lvivenergozbut.com
www.lez.com.ua
(032) 259-59-59

№ 910-2024-4840 від 16.08.2024

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

Щодо надання зауважень та пропозицій до проекту рішення, що має ознаки регуляторного акта

На виконання вимог Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП 30.06.2017 р. № 866 із змінами, надаємо Вам зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта – постанови НКРЕКП «Про внесення змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», опублікованого на офіційному вебсайті НКРЕКП 02 серпня 2024 року.

Додаток:

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

Заступник директора з роздрібного
продажу

Ірина ЛИНДА



Документ підписаний КЕП
Номер документа № 910-2024-4840 від 16.08.2024
Линда Ірина Євгенівна
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000D6722A00A5F8B000
16.08.2024
Дійсний з 27.01.2023 11:41 до 27.01.2025 11:41

Дьорка Вікторія
тел.: (032) 259-51-30
v.dorka@lvivenergozbut.com

Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта, - постанови НКРЕКП «Про затвердження змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>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:</p> <p>1) бути викладені зрозумілою та доступною мовою;</p> <p>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);</p> <p>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;</p> <p>4) чітко визначати поетапні заходи (алгоритм дій), які має вживати учасник роздрібного ринку в ході розгляду звернення, а</p>	<p>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:</p> <p>1) бути викладені державною мовою;</p> <p>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);</p> <p>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;</p> <p>4) чітко визначати поетапні заходи (алгоритм дій), які має вживати учасник роздрібного ринку в ході розгляду звернення, а</p>	<p>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.</p>

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).	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).	
--	---	--

Заступник директора з роздрібного продажу
ТОВ «Львівенергозбут»



Ірина ЛИНДА



**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
“ЛВІВОбЛЕНЕРГО”**

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

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

Телефон: (032) 239-21-13
Факс: (032) 239-21-14
Електронна пошта: kanc@loe.lviv.ua
Вебсайт: www.loe.lviv.ua

№ 134-07-4883 від 16.08.2024 р.

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

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

Згідно оприлюдненого на офіційному сайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) повідомлення від 02.08.2024р.направляємо Вам пропозиції щодо проекту постанови «Про затвердження змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії».

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

Додаток:

- Пропозиції щодо внесення змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії

Директор з комерційного обліку

Андрій СКРИПНИК

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



Документ <https://loe.idoc.com.ua/share/nID=197764400&sSecret=22b8a1f9-a46d-45aa-9eb5-e87dbd91a3e4>
[Посилання на документ](https://loe.idoc.com.ua/share/nID=197764400&sSecret=22b8a1f9-a46d-45aa-9eb5-e87dbd91a3e4)

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

Пропонована редакція НКРЕКП	Пропонована ПрАТ «Львівобленерго» редакція	Обґрунтування
<p><i>(чинна редакція Правил)</i></p> <p>7.5. Припинення повністю або частково постачання електричної енергії споживачу здійснюється:</p> <p>1) оператором системи за умови попередження споживача не пізніше ніж за 5 робочих днів до дня відключення у разі:</p> <p>відсутності персоналу для обслуговування електроустановок споживача або договору на обслуговування електроустановок (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);</p> <p>недопущення уповноважених представників оператора системи до електроустановок споживача, пристроїв релейного захисту, автоматики і зв'язку, які забезпечують регулювання навантаження в енергосистемі, та/або розрахункових засобів комерційного обліку електричної енергії, що розташовані на території споживача;</p> <p>заборгованості за надані послуги з розподілу (передачі) електричної енергії відповідно до умов договору з оператором системи;</p> <p>несплати вартості необлікованої електричної енергії внаслідок порушення споживачем цих Правил, визначеної відповідно до законодавства (за умови прийняття судом рішення щодо споживання споживачем необлікованої електричної енергії на користь оператора системи);</p> <p>невиконання припису представника відповідного органу виконавчої влади;</p> <p>закінчення терміну дії, розірвання або неукладення договору між споживачем та оператором системи;</p> <p>закінчення терміну дії договору між споживачем та постачальником "останньої надії" (за умови неукладення споживачем договору з іншим електропостачальником);</p> <p>порушення споживачем під час виконання робіт або провадження іншої діяльності поблизу електричних мереж Правил охорони електричних мереж, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 04 березня 1997 року N 209 (далі - Правила охорони електричних мереж);</p> <p>Створення неналежних умов експлуатації електричних мереж унаслідок незабезпечення збереження електричних мереж, створення умов, наслідком яких можуть стати нещасні випадки від впливу електричного струму. Відключенню підлягають електроустановки та струмоприймачі споживача, для електрозабезпечення яких використовуються електричні мережі, щодо яких споживачем порушуються Правила охорони електричних мереж (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);</p>	<p>7.5. Припинення повністю або частково постачання електричної енергії споживачу здійснюється:</p> <p>1) оператором системи за умови попередження споживача не пізніше ніж за 5 робочих днів до дня відключення у разі:</p> <p>відсутності персоналу для обслуговування електроустановок споживача або договору на обслуговування електроустановок (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);</p> <p>недопущення уповноважених представників оператора системи до електроустановок споживача, пристроїв релейного захисту, автоматики і зв'язку, які забезпечують регулювання навантаження в енергосистемі, та/або розрахункових засобів комерційного обліку електричної енергії, що розташовані на території споживача;</p> <p>заборгованості за надані послуги з розподілу (передачі) електричної енергії відповідно до умов договору з оператором системи;</p> <p>несплати вартості необлікованої електричної енергії внаслідок порушення споживачем цих Правил, визначеної відповідно до законодавства (за умови прийняття судом рішення щодо споживання споживачем необлікованої електричної енергії на користь оператора системи);</p> <p>невиконання 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.</p> <p>невиконання припису представника відповідного органу виконавчої влади;</p> <p>закінчення терміну дії, розірвання або неукладення договору між споживачем та оператором системи;</p> <p>закінчення терміну дії договору між споживачем та постачальником "останньої надії" (за умови неукладення споживачем договору з іншим електропостачальником);</p> <p>порушення споживачем під час виконання робіт або провадження іншої діяльності поблизу електричних мереж Правил охорони електричних мереж, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 04 березня 1997 року N 209 (далі - Правила охорони електричних мереж);</p> <p>Створення неналежних умов експлуатації електричних мереж унаслідок незабезпечення збереження електричних мереж, створення умов, наслідком яких можуть стати нещасні випадки від впливу електричного струму. Відключенню підлягають електроустановки та струмоприймачі споживача, для електрозабезпечення яких використовуються електричні мережі, щодо яких споживачем порушуються Правила охорони електричних мереж (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);</p>	<p>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.</p> <p>У чинній редакції Правил передбачено право оператора системи видавати вимоги та не передбачено можливості 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 ПРПЕЕ, Кодексу комерційного обліку та нормативно-технічних документів. Відповідно, відсутній дієвий механізм контролю з боку ОСР за виконанням виданих вимог.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>



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

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

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

№ 50014901/127 Дата 16.08.2024
На № _____ Дата _____

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

Про надання пропозицій

Шановний Юрію Миколайовичу,

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

Додаток:

Зауваження та пропозиції до проекту постанови рішення НКРЕКП (на 5 арк.).

З повагою

Заступник Голови Правління

Василь КОСТЮК

ЗАУВАЖЕННЯ

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

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП АТ «Прикарпаттяобленерго»	Обґрунтування
<p>5.1.12. ОСР має забезпечити функціонування:</p> <p>кол-центру;</p> <p>сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;</p> <p>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;</p>	<p>5.1.12. ОСР має забезпечити функціонування:</p> <p>кол-центру;</p> <p>сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;</p> <p>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;</p>	<p>По контексту було вжито помилкове слово.</p>
<p>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</p>	<p>Вилучити</p>	<p>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</p>

влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення.		самоврядування, посадових осіб....
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Скарга, яка не є повторним зверненням заявника з одного і того ж питання, розглядається в порядку, визначеному п. 8.2. цих Правил</p>	<p>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.</p>

ЗАУВАЖЕННЯ

та пропозиції до Положення про Центр захисту споживачів електричної енергії

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП АТ «Прикарпаттяобленерго»	Обґрунтування
1.3. Звернення, яке не є скаргою розглядається	1.3. Первинне звернення/скарга/претензі	Скарга є одним із видів звернення. Класифікація

оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку.	я, 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.	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.
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).	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).	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.
2.1. Основними завданнями Центру є:	2.1. Основними завданнями Центру є:	Порядок розгляду звернень є максимально прозорим: первинне звернення/скарга/претензія

<p>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;</p>	<p>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;</p>	<p>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.</p>
<p>3. Процедура розгляду скарг</p>	<p>3. Процедура розгляду скарг (повторних звернень)</p>	<p>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.</p> <p><u>Далі по тексту Положення пропонується замінити «скарга» на «скарга (повторне звернення)»</u></p>
<p>3.10. Розгляд скарги під час робочої зустрічі може здійснюватися за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).</p>	<p>3.10. Розгляд скарги під час робочої зустрічі здійснюється за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду.</p>	<p>Проведення робочої зустрічі в складі лише представників оператора системи розподілу/електропостачальника, без участі представників НКРЕКП та Держенергонагляду, в очях 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.</p>
<p>3.12. Учасники розгляду скарги не пізніше, ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити</p>	<p>Вилучити</p>	<p>Проведення робочої зустрічі в складі лише представників оператора системи розподілу/електропостачальника, без участі представників НКРЕКП та Держенергонагляду, в очях</p>

Центр про свою участь у розгляді скарги.		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.
3.13. Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.	3.13. Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру, представниками НКРЕКП і Держенергонагляду, та відповідальним виконавцем.	Підписання протоколу розгляду скарги представниками оператора системи розподілу/електропостачальника, НКРЕКП та Держенергонагляду, в очі заявника зробить оформлений протокол більш представницьким, що зменшить ризики подання заявником повторної скарги в НКРЕКП.
3.5. Скарга не підлягає розгляду, якщо: розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції Регулятора .	3.5. Скарга не підлягає розгляду, якщо: розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника .	Очевидно, описка.



сумиобленерго
Національне Товариство

вул. Івана Сірка, 7, м. Суми, 40035
т. 0542 659 449, т./ф. 0542 786 425 • e-mail: kanc@soe.com.ua
www.soe.com.ua

Дата 16.08.2024
№ 34/9922

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

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

**Про надання пропозицій
до проекту Постанови**

Шановний пане Юрію!

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, на офіційному вебсайті 02.08.2024 оприлюднила, проект, що має ознаки регуляторного акта, – постанови «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії».

В повідомленні про оприлюднення проекту зазначено, що зауваження та пропозиції від фізичних та юридичних осіб, їх об'єднань приймаються до 16 серпня 2024 року (включно) у письмовому та електронному вигляді.

На підставі викладеного АТ "Сумиобленерго" просить розглянути наші зауваження та пропозиції до проекту додатку до Правил "Положення про Центр захисту споживачів електричної енергії"

Додаток: Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта.

на 2 арк. у 1 прим.

З повагою,

Борис ПОПОВ
Голова Правління

Сергій ДЯХОВКА
Фінансовий директор

Виконавець:
Начальник ІКЦ, Андрій КЕНДЮШЕНКО
т. (0542) 659-522

008676

**Зауваження та пропозиції до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до
Правил роздрібного ринку електричної енергії»
«Положення про Центр захисту споживачів електричної енергії»**

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
Пункт 1.2. 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.	Пункт 1.2. 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	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.
Пункт 1.2. 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.	Пункт 1.2. Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів заявника, порушених діями (бездіяльністю), оператора системи розподілу/електропостачальника.	Дія - сукупність вчинків когонебудь, 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.
Пункт 1.3. Звернення, яке не є скаргою розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку.	Пункт 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.	Поняття «загальний порядок» в Законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, та інших нормативно-правових актах не визначено, тому писати «розглядається у загальному порядку» не потрібно.
Підпункт 4 пункту 2.2 глави 2) Усуває порушення чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг (у разі їх наявності)	Підпункт 4 пункту 2.2 глави 2) Вживає заходи щодо усунення порушень чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг (у разі їх наявності)	

<p>Підпункт 5 пункту 2.2 глави 2) відміняє або змінює прийняте рішення (акт, лист-відмова, лист-роз'яснення, повідомлення тощо), якщо воно не відповідає законодавству у сферах енергетики та комунальних послуг;</p>	<p>Підпункт 5 пункту 2.2 глави 2) 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;</p>	
<p>Підпункт 6 пункту 2.2 глави 2 розміщує інформацію на сервісі «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;</p>		<p>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</p>
<p>Пункт 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 судові 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.</p>	<p>Пункт 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 судові рішення, яке набрало законної сили; у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання; 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.</p>	<p>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.</p>

Начальник ІКЦ



Андрій КЕНДЮШЕНКО



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

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

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

16.08.202. № 11/2558

**Національній комісії, що здійснює
державне регулювання у сферах
енергетики**

та комунальних послуг

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

lkovtun@nerc.gov.ua,

Maksymenko@nerc.gov.ua

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

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

Додаток: Зауваження та пропозиції ТОВ «РОЕК» до проекту постанови НКРЕКП щодо змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 14 березня 2018 року № 312 в 1 примірнику на 2 аркушах.

**З повагою,
Директор**



Сергій БЕЗСМЕРТНИЙ

Зауваження та пропозиції ТОВ «РОЕК» до проєкту постанови НКРЕКП щодо змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 14 березня 2018 року № 312

Редакція проєкту постанови	Зауваження та пропозиції ТОВ «РОЕК» до проєкту постанови	Обґрунтування
<p>5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:</p> <p>.....</p> <p>15) створити можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісів «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії»;</p> <p>.....</p> <p>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;</p>		
<p>5.2.8. Електропостачальник має забезпечити функціонування:</p> <p>кол-центру;</p> <p>сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет</p> <p>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;</p> <p>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</p>	<p>5.2.8. Електропостачальник має забезпечити функціонування:</p> <p>кол-центру;</p> <p>сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет (видалити)</p> <p>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;</p> <p>центру обслуговування споживачів, у якому має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі</p>	<p>дублюється підпункт 15 пункту 5.2.2</p>

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.	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.	
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;	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;	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.
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.	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. (виключити)	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 скласти великий перелік.
<p style="text-align: right;">Додаток 19</p> <p style="text-align: center;">до Правил роздрібного ринку електричної енергії</p> <p style="text-align: center;">ПОЛОЖЕННЯ про Центр захисту споживачів електричної енергії</p>		
1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює на власному офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця,	1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює на власному офіційному вебсайті у мережі Інтернет до	Необхідно чітко визначити спосіб направлення звітної інформації до Регулятора.

<p>наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру та направляє його копію до НКРЕКП.</p>	<p>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@necr.gov.ua у двох примірниках:</p> <p>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» та «Про електронні довірчі послуги»;</p> <p>без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.</p>	<p>Пропонуємо застосувати норму аналогічну прописаній в постанові НКРЕКП від 12.06.2018 № 374.</p> <p>Перевагу варто надавати електронному вигляду звітності з накладанням КЕП, оскільки дана норма в разі спрощує документообіг, час доставки та оброки даної звітності.</p>
<p style="text-align: center;">Додаток до Положення про Центр захисту споживачів електричної енергії</p> <p style="text-align: center;">Звіт щодо розгляду скарг заявників</p> <hr/> <p style="text-align: center;">(найменування оператора системи розподілу/електропостачальника)</p> <p style="text-align: center;">за ____ квартал ____ року/ категорія споживача</p> <hr/> <p style="text-align: center;">(побутовий/малий непобутовий/непобутовий/ОСББ/управитель/ колективний побутовий споживач)</p> <p>таблиця 1</p> <p style="text-align: right;">Продовження додатку</p> <p>таблиця 2</p>	<p style="text-align: center;">Додаток 1 до Положення про Центр захисту споживачів електричної енергії</p> <p style="text-align: center;">Звіт щодо розгляду скарг заявників</p> <hr/> <p style="text-align: center;">(найменування оператора системи розподілу/електропостачальника)</p> <p style="text-align: center;">за ____ квартал ____ року/ категорія споживача</p> <div style="background-color: #cccccc; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="background-color: #cccccc; height: 20px; width: 100%;"></div> <hr/> <p style="text-align: center;">(побутовий/малий непобутовий/непобутовий/ОСББ/управитель/ колективний побутовий споживач)</p> <p>таблиця 1</p> <p style="text-align: right;">Додаток 2 до Положення про</p>	<p>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.</p> <p>Тому вважаємо за необхідне розділити звіти у відповідності до компетенції із зазначенням відповідного учасника ринку (ОСР/постачальник).</p> <p>В протилежному випадку, учасник ринку буде зобов'язаний подавати Регулятору повний звіт з дома таблицям, заповнюючи одну з них нульовими значеннями.</p> <p>Також, поле для заповнення категорії споживачів потребує уточнення: Додаток має бути заповнений окремо для кожної категорії споживачів?</p>

	<p>Центр захисту споживачів електричної енергії</p> <p>Звіт щодо розгляду скарг заявників</p> <hr/> <p>(найменування оператора системи розподілу/електропостачальника)</p> <p>за ____ квартал ____ року/</p> <p>категорія споживача</p> <hr/> <p>(побутовий/малий непобутовий/непобутовий/ОСББ/управитель/ колективний побутовий споживач)</p> <p>таблиця 2</p>	<p>Чи потрібно прописувати категорії споживачів, що звертались до учасника ринку в звітному кварталі?</p>
--	--	---

Директор



Сергій БЕЗСМЕРТНИЙ



вул. С. Петлюри, 25, м. Київ, 01032,
тел.: +38 044 238-38-38, факс: +38 044 238-32-64,
e-mail: nec-kanc@ua.energy, web: ua.energy,
код ЄДРПОУ 00100227



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

№ _____

Про зауваження та пропозиції до проекту
постанови НКРЕКП

box@nerc.dov.ua

Відповідно до повідомлення від 02.08.2024 на офіційному веб-сайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), про оприлюднення проекту, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», НЕК «Укренерго» надає на розгляд пропозиції та зауваження до зазначеного проекту.

Просимо врахувати їх та розглянути на відкритих обговореннях проекту рішення НКРЕКП.

В електронному вигляді (у форматі *.docx) матеріали надані на електронні адреси lkovtun@nerc.gov.ua, Maksymenko@nerc.gov.ua.

Додаток: на 7 арк. у 1 прим.

Директор з ринкових операцій

Стремоух О.В.

Бондар 2491209



ДОКУМЕНТ ПІДПИСАНО КЕП

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000274C36006E24B600

Підписувач Стремоух Олександр Володимирович

Дійсний з 05.04.2023 0:00:00 по 04.04.2025 23:59:59

НЕК "Укренерго"



Вих.№ 01/51118

від 16.08.2024

ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ
проекту постанови НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта
«Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»
НЕК «Укренерго»

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
V. Права, обов'язки та відповідальність учасників роздрібного ринку		
5.2. Права, обов'язки та відповідальність електропостачальника		
<p>....</p> <p>8.1.3. Учасники роздрібного ринку мають опублікувати на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, центру захисту споживачів електричної енергії, кол-центру;</p> <p>2) інструкцію про порядок подання заяв/скарг/претензій;</p> <p>3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;</p> <p>4) стандарти та вимоги до якості електричної енергії;</p> <p>5) процедуру розгляду заяв/скарг/претензій споживачів.</p> <p>.....</p> <p>8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється</p>	<p>...</p> <p>8.1.3. Учасники роздрібного ринку (крім споживачів) мають опублікувати на своєму офіційному вебсайті:</p> <p>...</p> <p>...</p>	<p>Цей пункт містить положення про обов'язок, який не має стосуватися споживача як учасника роздрібного ринку.</p>

<p>учасником роздрібного ринку та має передбачати:</p> <p>1) реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/претензій;</p> <p>2) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні питання або повідомлення про початок розгляду заяви/скарги/претензії та строки розгляду. Попередня відповідь надається заявнику протягом 3 робочих днів від дня реєстрації заяви/скарги/претензії, якщо споживач (заявник) зареєстрований в особовому кабінеті, у зверненні вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома учаснику роздрібного ринку;</p> <p>3) строки розгляду звернення та надання відповіді.</p> <p>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.</p> <p>8.1.7. Учасники роздрібного ринку мають:</p> <p>1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів. Результати такого моніторингу мають щокварталу</p>	<p>8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється учасником роздрібного ринку (крім споживача) та має передбачати:</p> <p>...</p> <p>8.1.6. Учасники роздрібного ринку (крім споживачів) та суб'єкти, що належать до особливої групи споживачів ...</p> <p>8.1.7. Учасники роздрібного ринку (крім споживачів) мають:</p> <p>...</p>	<p>Уточнення для визначення кола суб'єктів, які мають розробляти таку процедуру.</p> <p>Потребує уточнення щодо надання попередньої відповіді на звернення Регулятора, ЦОВВ, Держенергонагляду та місцевих органів виконавчої влади.</p> <p>Пункт містить положення про обов'язок, який не має стосуватися споживача як учасника роздрібного ринку.</p> <p>Пункт містить положення про обов'язок, який не має стосуватися споживача як учасника роздрібного ринку.</p>
--	--	--

<p>розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;</p> <p>2) подавати Регулятору звіт про розгляд заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) відповідно до нормативно правових актів Регулятора.</p> <p>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:</p> <p>1) загальну кількість заяв/скарг/претензій споживачів (заявників), отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, ОСББ, управителів), з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації;</p> <p>2) кількість звернень, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення;</p> <p>3) середній час розгляду звернення за тематиками відповідно до загальної класифікації;</p> <p>4) короткий опис процедури розгляду звернення заявників.</p> <p>8.1.9. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів (заявників), реєстрацію та збереження звернень та додатків до них відповідно до затвердженого ними</p>	<p>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:</p> <p>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, управителів багатоквартирних будинків), з диференціацією згідно зі змістом (предметом) заяви/скарги/претензії;</p> <p>....</p> <p>8.1.9. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів</p>	<p>У ПРРЕЕ та проекті відсутнє визначення скорочення «ОСББ». Також не визначено тематику відповідно до загальної класифікації.</p> <p>Пропозиція уточнити.</p>
--	--	--

<p>порядку, розробленого з урахуванням вимог чинного законодавства.</p> <p>...</p> <p>8.1.11. Усі звернення реєструються у день їх отримання якщо відповідне звернення подано:</p> <p>1) фізичною особою в усній формі (на особистому прийомі керівника учасника роздрібного ринку, у центрі обслуговування споживачів або кол-центрі);</p> <p>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.</p> <p>...</p>	<p>(заявників), реєстрацію та збереження звернень (заяв/скарг/претензій) та додатків до них відповідно до затвердженого ними порядку, розробленого з урахуванням вимог чинного законодавства.</p> <p>...</p> <p>8.1.11. Усі звернення реєструються у день їх отримання якщо відповідне звернення (заяви/скарги/претензії) подано:</p> <p>...</p>	<p>Пропозиція уточнити. Далі по тексту уточнити з додаванням даного уточнення.</p>
<p>8.2. Процедура розгляду заяв</p>		
<p>...</p> <p>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</p>	<p>...</p> <p>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.</p>	<p>Згідно із змістом поняття «заява», наведеному у Законі України «Про звернення громадян», заява не потребує надання роз'яснень.</p>

<p>заявником додаткової інформації не є підставою для відмови у розгляді заяви.</p> <p>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.</p> <p>Відповідь направляється споживачу (заявнику) в письмовій формі.</p> <p>....</p>	<p>.....</p>	
<p>8.4. Процедура розгляду претензій</p> <p>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.</p> <p>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</p>		<p>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.</p> <p>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.</p>

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.

Спiрнi питання щодо вiдшкодування збиткiв та/або визначення їх розмiру вирiшуються сторонами пiд час розгляду претензiї шляхом переговорiв мiж ними або в судовому порядку.		
---	--	--

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

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

АТ «ЕКУ», керуючись «Порядком проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» затвердженого постановою НКРЕКП від 30.06.2017 № 866, надає на Вашу адресу зауваження та пропозиції до проекту, що має ознаки регуляторного акта, – «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», оприлюдненого на сайті НКРЕКП 02 серпня 2024 року за посиланням: <https://www.nerc.gov.ua/news/oprilyudnyuyetsa-proyekt-postanovi-shcho-maye-oznaki-regulyatornogo-akta-zmini-do-pravil-rozdribnogo-rinku-elektrichnoyi-energiyi>.

Додаток: Зауваження та пропозиції до проекту, що має ознаки регуляторного акта, – «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» - в 1 екз. на 2 стор;

**З повагою,
начальник відділу регуляторного забезпечення
департаменту правового забезпечення
(довіреність від 23.04.2024 № 084/2024)**

Єгор ГРЕЧУШКІН



№110/24 від 08.08.2024
Підписано: Гречушкін Єгор Валерійович
Організація (установа): АТ "ЕНЕРГЕТИЧНА КОМПАНІЯ УКРАЇНИ"
Сертифікат: 3FAA9288358EC003040000006B1839008DEFD300
Дійсний з 26.04.2024 по 26.04.2026

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

Проект рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p>5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:</p> <p>15) створити можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісів «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії»;</p> <p>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;</p>	<p>5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:</p> <p>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)»;</p> <p>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;</p>	<p>Відповідно до Положення про центр захисту споживачів електричної енергії (новий Додаток 19):</p> <p>1.6. Для ефективного функціонування Центру електропостачальник має забезпечити:</p> <p>2) функціонування сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті.</p> <p>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.</p>
<p>5.2.8. Електропостачальник має забезпечити функціонування:</p> <p>кол-центру;</p> <p>сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;</p> <p>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;</p> <p>центру обслуговування споживачів, у якому має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг</p>	<p>5.2.8. Електропостачальник має забезпечити функціонування:</p> <p>кол-центру;</p> <p>сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет (у випадку обов'язкового створення центру захисту споживачів електропостачальником);</p> <p>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;</p> <p>центру обслуговування споживачів, у якому має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів</p>	

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.	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.	
<p>7.2. Постачальник зобов'язується:</p> <p>.....</p> <p>9) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;</p>	<p>7.2. Постачальник зобов'язується:</p> <p>.....</p> <p>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);</p>	<p>Дія Положення розповсюджується виключно на електропостачальника, який обслуговує більше 100000 споживачів.</p>

**Начальник відділу регуляторного забезпечення
департаменту правового забезпечення**

Єгор ГРЕЧУШКІН



ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «ВСЕУКРАЇНСЬКА РАДА
ГОЛІВ ОСББ»

radaosbbua@gmail.com

№ 01-08/Г від 14.08.2024

**Голові НКРЕКП
Юрію ВЛАСЕНКУ**

вул. Сім'ї Бродських, 19
м. Київ

03057

lkovtun@nerc.gov.ua

Maksymenko@nerc.gov.ua

**Пропозиції до проєкту
«Про внесення змін до ПРРЕЕ»**

Шановний Юрію Миколайовичу!

Відповідно до Порядку проведення відкритого обговорення проєктів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 30.06.2017 №866, надаємо пропозиції до проєкту, що має ознаки регуляторного акту - постанови НКРЕКП «Про внесення змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», оприлюдненого 02.08.2024 на вебсайті НКРЕКП, що додаються.

Додаток: на 1 арк в 1 прим.

**З повагою,
Віце-президент**

Роман ГУЧЕНКО

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

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування												
Додаток 11														
до договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії														
<p>АКТ</p> <p>розподіленої електричної енергії на побутові та непобутові потреби N</p> <p>_____</p>														
<p>.....</p> <p>відбувається споживання електричної енергії на побутові потреби за календарний місяць в розмірі до:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">З жовтня по квітень</td><td style="width: 20%;"></td><td style="width: 20%;">кВт*год</td></tr> <tr> <td>З травня по березень</td><td></td><td>кВт*год</td></tr> </table> <p>.....</p>	З жовтня по квітень		кВт*год	З травня по березень		кВт*год	<p>.....</p> <p>відбувається споживання електричної енергії на побутові потреби за календарний місяць в розмірі до:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">З жовтня по квітень</td><td style="width: 20%;"></td><td style="width: 20%;">кВт*год</td></tr> <tr> <td>З травня по вересень</td><td></td><td>кВт*год</td></tr> </table> <p>.....</p>	З жовтня по квітень		кВт*год	З травня по вересень		кВт*год	<p>Під час опрацювання нормативно- правового документа виявлено технічну помилку, пропозиція замінити слово «березень» на слово «вересень».</p>
З жовтня по квітень		кВт*год												
З травня по березень		кВт*год												
З жовтня по квітень		кВт*год												
З травня по вересень		кВт*год												



ТОВ ЧЕРКАСИ ЕНЕРГОЗБУТ
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЧЕРКАСИ ЕНЕРГОЗБУТ»

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

На №6/н від 02.08.2024

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

*Щодо надання зауважень
та пропозицій до ПРРЕЕ*

Шановний Юрію Миколайовичу!

У зв'язку з повідомленням НКРЕКП від 02.08.2024 про оприлюднення проекту постанови «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», ТОВ «Черкасиенергозбут» надає зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП.

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

Редакція проекту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проекту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
«37) створювати можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісу «Особистий кабінет споживача»;	«37) створювати можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісу «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії»;	
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.	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.	
3.15. Прийняті рішення за результатами розгляду скарги підлягають оприлюдненню на власному офіційному вебсайті оператора системи розподілу/ електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту	3.15. Прийняті рішення за результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі підлягають оприлюдненню на власному офіційному вебсайті оператора систем	



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЧЕРКАСИ ЕНЕРГОЗБУТ»
№2787-1/12В-2024 від 13.08.2024
КЕП: Самойленко Р. Ю. 13.08.2024 11:59
3FAA9288358EC0030400000063722D0049A7C700

персональних даних та конфіденційності інформації.	урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.	
--	---	--

З повагою
Директор

Руслан САМОЙЛЕНКО



№ _____ дата _____

Надіслано E-mail:
lkovtun@nerc.gov.ua
Maksymenko@nerc.gov.ua

№ 3323
16.08.2024

**Пропозиції до проєкту,
що має ознаки регуляторного акту, - постанови НКРЕКП
«Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», оприлюдненого 02.08.2024**

Редакція проєкту рішення НКРЕКП	Зауваження та пропозиції до проєкту рішення НКРЕКП	Обґрунтування
<p style="text-align: center;">ПОЛОЖЕННЯ про Центр захисту споживачів електричної енергії</p> <p style="text-align: center;">1. Загальні положення</p> <p>1.1 Це Положення визначає процедуру розгляду Центром захисту споживачів електричної енергії скарг побутових споживачів або фізичних осіб, які є замовниками послуги з приєднання та послуги комерційного обліку (далі – заявники) щодо порушення їхніх прав та інтересів операторами систем розподілу, та/або постачальниками універсальних послуг, та/або постачальниками останньої надії.</p> <p>1.2 Це Положення поширюється на операторів систем розподілу, постачальників універсальних послуг, постачальників останньої надії та заявників.</p> <p>1.3 Оператори систем розподілу, постачальники універсальних послуг та постачальники останньої надії, з метою розгляду скарг заявників з питань, які належать до їх компетенції, створюють структурний підрозділ – Центр захисту споживачів електричної енергії (далі – Центр), який відповідно до штатного розпису має підпорядковуватися безпосередньо керівнику постачальника універсальних послуг/оператора систем розподілу та визначають режим його роботи.</p> <p>За належну роботу Центру відповідає його керівник.</p>	<p><i>Відхилити запроповану редакцію</i></p> <p>Залишити без змін функціонал ІКЦ чи іншого (новоствореного) структурного підрозділу</p> <p>Пропонуємо наступне:</p> <p>1. Новостворений структурний підрозділ назвати Центр врегулювання спорів між електропостачальником (ОСР, ПОН) та споживачем.</p> <p>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.</p> <p>3. Алгоритм врегулювання спору:</p>	<p>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.</p> <p>Запропонований проєкт Процедури розгляду Центром захисту споживачів електричної енергії передбачає розгляд повторних скарг.</p>

<p>1.4 Центр забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг заявників.</p> <p>1.5 Скарги заявників, оформлені відповідно до форми, визначеної у додатку 1 до цього Положення, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.</p> <p>1.6 Для ефективного функціонування Центру постачальники універсальних послуг та оператори систем розподілу мають забезпечити:</p> <p>1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення інформації:</p> <ul style="list-style-type: none"> на стендах в головному офісі та структурних підрозділах; на головній сторінці офіційного вебсайту; на сервісах «Особистий кабінет споживача» та «Особистий кабінет замовника» власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет (далі – особистий кабінет); на зворотному боці платіжного документу, який направляється замовнику; <p>2) роботу 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> адреси (фактична, поштова, електронна) та номери телефонів Центру, за якими можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про розгляд скарги; режим роботи Центру; процедуру розгляду скарги заявника Центром; форму скарги; стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол з розгляду скарги за участі заявника, відповідь); посилання на чинну редакцію цього Положення; дії замовника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги; 	<p>3.1. Врегулювання спору шляхом надання роз'яснень (письмових, усних під час особистого прийому, телефоном);</p> <p>3.2. 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;</p> <p>3.3. Засідання комісії в складі споживача та ліцензіата із залученням представників Регулятора, органів місцевого самоврядування, ДЕН тощо.</p>	<p>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.</p>
---	---	---

<p>3) можливість обміну інформацією за допомогою електронних та/або поштових засобів зв'язку, через особистий кабінет;</p> <p>4) спеціалістами, рівень кваліфікації та професійний досвід яких, буде достатній для здійснення ними своїх функцій для забезпечення своєчасного, об'єктивного та неупередженого розгляду скарги заявника.</p> <p>1.7 Скарги заявників розглядаються без стягнення за це плати.</p> <p>1.8 Оператори систем розподілу, постачальники універсальних послуг та постачальники останньої надії оприлюднюють щоквартальний звіт Центру на власному офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця наступного за звітним кварталом та надають його НКРЕКП.</p> <p style="text-align: center;">2. Завдання та функції Центру</p> <p>2.1. Основними завданнями Центру є:</p> <p>2.1.1 розгляд скарг заявників щодо порушення їхніх прав та інтересів операторами систем розподілу та/або постачальниками універсальних послуг чи постачальниками останньої надії, у тому числі на дії/бездіяльність чи рішення, прийняті постачальником універсальних послуг та/або оператора систем розподілу за його зверненням до Центру обслуговування споживачів (структурного підрозділу), надісланих звернень до органів виконавчої влади та інших державних органів, що надійшли на урядову «гарячу лінію», тощо;</p> <p>2.1.2 розгляд запитів Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі - НКРЕКП) та/або Державної інспекції енергетичного нагляду України (далі – Держенергонагляд), щодо надання документів та інформації по скаргах заявників, надісланих до НКРЕКП та/або Держенергонагляду щодо порушення їхніх прав та інтересів операторами систем розподілу та/або постачальниками універсальних послуг чи постачальниками останньої надії;</p>		<p>Як варіант, для розгляду звернень і первинних скарг потрібно створювати новий підрозділ, але такі заходи передбачають додаткові матеріальні витрати.</p>
---	--	---

<p>2.1.3 моніторинг та підготовка інформації для надання НКРЕКП щоквартального звіту, відповідно до додатку 2 цього Положення, щодо розгляду скарг Центром та прийнятих за результатами їх розгляду рішень.</p> <p>2.2 Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:</p> <p>2.2.1 забезпечує гарантоване приймання скарг та їх автоматичну реєстрацію в системі з присвоєнням унікального номеру відповідно до вимог нормативно-правових актів;</p> <p>2.2.2 розглядає скарги заявників, та надає відповіді на них у строки, встановлені законодавством;</p> <p>2.2.3 співпрацює з органами державної влади, НКРЕКП, Держенергонаглядом, тимчасовими державними органами на відповідній території – військово-цивільними адміністраціями населених пунктів, місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями, представниками засобів масової інформації тощо;</p> <p>2.2.4 здійснює облік скарг заявників;</p> <p>2.2.5 забезпечує роботу сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на власному офіційному вебсайті у мережі Інтернет;</p> <p>2.2.6 щоквартально готує звіт щодо розгляду скарг заявників відповідно до додатку 2 цього Положення та розміщує його на сервісі «Центр захисту споживачів електричної енергії».</p> <p>3. Процедура розгляду Центром скарг заявників та запитів НКРЕКП та Держенергонагляду</p> <p>3.1 Скарга може бути подана заявником у письмовій (електронній) або усній формі.</p>		
---	--	--

<p>Скарга має бути оформлена згідно з додатком 1 до цього Положення.</p> <p>Скарга в усній формі викладається заявником на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку.</p> <p>Письмова скарга має бути надрукована або написана від руки розбірливо і чітко, підписана заявником із зазначенням дати.</p> <p>Скарга в електронному вигляді має містити електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.</p> <p>3.2 Скарга заявника підлягає реєстрації у день її надходження із присвоєнням реєстраційного індексу відповідно до правил ведення загального діловодства.</p> <p>Якщо скарга надійшла у неробочий день та час або за годину до завершення робочого часу, датою подання скарги вважається наступний робочий день.</p> <p>Якщо питання, порушені заявником у скарзі не відноситься до компетенції постачальника універсальних послуг та/або оператора систем розподілу, скарга заявника в термін не більше п'яти днів з дня її надходження пересилається ними за належністю відповідному підприємству або органу, про що повідомляється заявнику.</p> <p>Зареєстрована Центром обслуговування споживачів скарга передається Центру для її реєстрації та розгляду.</p> <p>3.3 Керівник Центру попередньо розглядає скаргу та визначає відповідального виконавця для оперативного вирішення всіх питань з розгляду скарги та забезпечення належного інформування заявника про перебіг розгляду скарги та прийняте рішення.</p> <p>3.4 Відповідальний виконавець, протягом 5 днів з дня реєстрації скарги, перевіряє інформацію, яка міститься у скарзі та надані до скарги документи (копії документів), у тому числі рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються заявнику.</p>		
--	--	--

<p>3.5 Якщо за результатами перевірки з'ясовується, що скарга не відповідає формі, визначеній у додатку 1 до цього Положення, відповідальний виконавець готує рішення про залишення заяви без розгляду, яке погоджується з керівником Центру, підписується керівником постачальника універсальних послуг або оператора систем розподілу та доводиться до відома заявника в письмовій формі не пізніше 10 днів з дня надходження скарги, з посиланням на законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.</p> <p>3.6 Розгляд скарги за допомогою застосування технічних засобів, зокрема в режимі відеозв'язку/відеоконференції здійснюється з обов'язковою участю заявника безпосередньо або уповноваженою особою.</p> <p>3.7 Скарги заявників розглядаються та вирішуються у строк не більше ніж 30 днів з дня їх надходження, а скарги, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження.</p> <p>Якщо в 30-денний строк вирішити порушені у скарзі питання неможливо, за рішенням керівника постачальника універсальних послуг або оператора систем розподілу встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що заявник повідомляється до завершення раніше визначеного строку виконання. У такому випадку строк розгляду скарги продовжується, але не може перевищувати сорока п'яти днів.</p> <p>3.8 За результатами розгляду скарги за участі заявника відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:</p> <ul style="list-style-type: none"> дату проведення засідання; інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або за допомогою застосування технічних засобів; осіб, які були присутні на засіданні; суть спору; наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги; прийняте рішення; порядок оскарження прийнятого рішення. <p>Протокол розгляду скарги підписується керівником та відповідальним виконавцем Центру.</p>		
--	--	--

<p>3.9 Відповідальний виконавець з урахуванням протоколу розгляду скарги готує проект відповіді та надає на погодження керівнику Центру.</p> <p>Після погодження керівником Центру проекту відповіді відповідальний виконавець подає підготовлений проект на підпис керівнику оператора систем розподілу або постачальника універсальних послуг або постачальниками останньої надії.</p> <p>Копія оформленого протоколу розгляду скарги разом із письмовою відповіддю надсилається заявнику.</p> <p>3.10 Прийняті рішення за результатами розгляду скарги підлягають оприлюдненню на власному офіційному вебсайті постачальника універсальних послуг та оператора систем розподілу, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.</p>		



**Товариство з обмеженою
відповідальністю «Прикарпатенерготрейд»**
вул. Надрічна, 4 - Б
м. Івано-Франківськ, 76019
тел. (0342) 58 63 90
info@pret.com.ua
www.pret.com.ua
ЄДРПОУ 42129720

№ _____ дата _____

Голові НКРЕКП

Юрію ВЛАСЕНКУ

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

Надіслано E-mail:

lkovtun@nerc.gov.ua

Maksymenko@nerc.gov.ua

Шановний Юрію Миколайовичу!

ТОВ «Прикарпатенерготрейд» на виконання Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 30.06.2017 №866, надає пропозиції до проекту, що має ознаки регуляторного акту - постанови НКРЕКП «Про внесення змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії», оприлюдненого 02.08.2024. Пропозиції щодо згаданих змін на лист Регулятора (вих. №5544/20.2/7-24 від 24.05.2024 щодо приведення до вимог чинного законодавства порядку розгляду електропостачальником (ПУП) звернень, претензій та скарг споживачів за результатом наради, яка відбулася 30.04.2024) товариством уже надсилалися листом вих. №2234 від 30.05.2024. Повторно звертаємо Вашу увагу на наступному.

Про організацію розгляду звернень/скарг/ претензій на даний час

На даний час ІКЦ ПУП керується у роботі Положенням про ІКЦ по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕ №299 від 12.03.2009 (із змінами, внесеними постановою НКРЕ №1156 від 08.10.2009), виконуючи при цьому функціонал щодо розгляду звернень споживачів, в тому числі - щодо вирішення спірних ситуацій, які виникають між електропостачальником та споживачем, іншими словами – розглядає скарги. Звичайно, на даний час Положення потребує внесення змін, оскільки змінилися ринкові взаємовідносини в галузі, але концептуально даний документ дає відповіді на ті виклики, які мають місце і на даний час. Зокрема, Положенням визначено основне завдання ІКЦ - формування між суб'єктами електроенергетики та споживачами електричної енергії прозорого інформаційного середовища з питань постачання електричної енергії, підвищення якості обслуговування споживачів електричної енергії, підвищення рівня оплати за відпущену (спожиту) електричну енергію та сприяння ефективному використанню електричної енергії. Як бачимо, тут і комунікація зі споживачами щодо норм чинного законодавства в енергетиці, і забезпечення стандартів якості, як гарантованих так і загальних, проведення моніторингу звернень заявників та вжиття дієвих заходів щодо вирішення порушених у них питань, ведення особистого прийому споживачів тощо. Окремо слід відмітити норму Положення щодо роботи Комісії ІКЦ як постійно діючого колегіального органу для врегулювання спорів та формування відповідних висновків. Дана комісія успішно працювала до карантину. Вважаємо, що цю практику доцільно відновити.

Отже, 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



Підписав: ДАЦКО ОЛЕГ БОГДАНОВИЧ
Сертифікат: 52FBF967000000000000000000000001
Дійсний: з 11.06.2024 10:16:59 по 10.06.2026 23:59:59



№ 3230
08.08.2024

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.

Пропозиції щодо організації розгляду звернень/скарг/ претензій з використанням позитивного досвіду роботи ІКЦ та особливостей роботи ЦОКів

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.

Щодо кількості персоналу, який працюватиме зі зверненнями/первинними скаргами, на думку компанії, слід урахувати не тільки кількість споживачів, а й особливості регіону, наприклад, кількість домашніх СЕС, активних споживачів, наявність/відсутність бойових дій тощо.

Враховуючи наведене, ТОВ «Прикарпатенерготрейд» пропонує передбачити альтернативу створенню Центру захисту споживачів електричної енергії, а саме - затвердження норми про створення Комісії по розгляду скарг споживачів, затвердженої, наприклад, наказом товариства, яка у своїй діяльності буде керуватися відповідним положенням. Тобто, залишити ІКЦ з функціоналом, який виконується на даний час. Щодо врегулювання спорів – пропонуємо створення згаданої комісії з використанням досвіду комісій, які добре працювали раніше.

У разі позитивного розгляду пропозиції щодо залишення без змін функціоналу ІКЦ чи іншого (новоствореного) структурного підрозділу, головним завданням якого є врегулювання спорів, та затвердження роботи комісії (по аналогії з комісією ІКЦ), пропонуємо такий алгоритм дій ліцензіата:

1. Врегулювання спору шляхом надання роз'яснень;
2. Засідання комісії в складі виключно працівників ліцензіата: структурного підрозділу/центру, який займається розглядом звернень/скарг/претензій; структурного підрозділу, до функціоналу якого відноситься підняте у скарзі питання; представник адміністрації;
3. Засідання комісії ліцензіата із залученням представників Регулятора, органів місцевого самоврядування, ДЕН тощо.

Про зміну назви центру (у разі реорганізації ІКЦ)

У разі прийняття рішення щодо ліквідації і зміни ІКЦ на новий структурний підрозділ, пропонуємо назвати його, наприклад, Центр врегулювання спорів між електропостачальником

(ОСР, ПОН) та споживачем, оскільки така назва передбачатиме рівність суб'єктів ринку (і електропостачальника і споживача) перед законом. Запропонована назва уже наперед визначає вирішення спору на користь споживача. На даний час нормативно-правова база, яка регламентує постачання електроенергії пропонує споживачу різні способи захисту його прав (наприклад, моніторинг дотримання стандартів та відшкодування за їх недотримання, обов'язкове оприлюднення інформації про права споживачів та іншої публічної інформації, звернення до Регулятора тощо).

Проаналізувавши запити Регулятора до ТОВ «Прикарпатенерготрейд» щодо розгляду скарг споживачів в період з 01.01.2023 по сьогодні, можна зробити висновок, що найчастіше зверталися споживачі-власники домашніх СЕС, щодо взаєморозрахунків за «зеленим тарифом». Так, у 2023 році – відсоток таких скарг становив 69%; у 2024 році (7 місяців) – 79% (конкретно, з 78 запитів 62 – стосувались взаєморозрахунків за згенеровану домашніми СЕС електроенергію). Як відомо, більшість спорів щодо розрахунків за «зеленим тарифом» виникла через відсутність коштів для забезпечення покриття економічно обґрунтованих витрат ПУП від НЕК «Укренерго» та непогодження НЕК «Укренерго» Актів приймання-передачі наданих послуг із забезпечення збільшення частки виробництва електричної енергії з альтернативних джерел. Відтак, у ПУПа не було важелів впливу на НЕК.

При цьому, враховуючи оперативний обмін інформацією між власниками СЕС через групи в мобільних додатках, створення та захист їх інтересів ГО та лобіювання у ВР, мало ймовірно, що запропоновані зміни щодо реорганізації ІКЦ сприятимуть вирішенню спорів Центром захисту споживачів електричної енергії.

Враховуючи наведене, 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:
 - 3.1 Врегулювання спору шляхом надання роз'яснень (письмових, усних під час особистого прийому, телефоном);
 - 3.2 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 скаргі питання; представника адміністрації електропостачальника;
 - 3.3 Засідання комісії в складі споживача та ліцензіата із залученням представників Регулятора, органів місцевого самоврядування, ДЕН тощо.

Висловлюючи впевненість у плідній співпраці надалі, сподіваємось на врахування наших пропозицій для блага усіх учасників ринку електричної енергії!

З повагою

Директор

Олег ДАЦКО