

## **Інструкція Про порядок надання та розгляду звернень, скарг та претензій споживачів (в т.ч. про загрозу електробезпеці)**

Кожен громадянин має право написати звернення, скаргу чи подати запит для отримання інформації, яка його цікавить.

Загальні норми щодо порядку подання та розгляду звернень регулюють Закони України “Про звернення громадян”, “Про доступ до публічної інформації” та “Про захист прав споживачів”.

В ТОВ “НЕСС ЕНЕРДЖІ” діє процедура розгляду звернень/скарг/претензій споживачів.

Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

**Пропозиція (зауваження)** – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

**Заява (клопотання)** – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

**Скарга** – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Якщо між постачальником та споживачем 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.

У відповідності до вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії (надалі-Правила) споживач, у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до постачальника зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та його законних інтересів.

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 розгляду повертаються споживачу.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, електропостачальник 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.

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 у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

Постачальник електричної енергії отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного 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.

Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Постачальник має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.

Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення.

Рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена або постачальника, 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.

### **Оформлення претензій**

У разі порушення вимог Правил роздрібного ринку та/або умов договорів, наявність укладених договорів споживач, щодо якого було вчинено порушення, складає у довільній формі претензію та подає її постачальнику.

У разі заподіяння споживачу збитків у претензії зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину електропостачальника електричної енергії та розмір нарахованих збитків.

Постачальник електроенергії протягом 30 календарних днів з дати отримання претензії має усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані споживачу, про що повідомити іншу сторону, чи надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензій повністю або частково. До відмови щодо задоволення претензії постачальник може додати документи, які підтверджують вину іншої сторони, або відсутність своєї вини. Протягом розгляду претензії кожна із сторін зобов'язана на запит іншої сторони надавати уточнюючу інформацію та документи, необхідні для розгляду претензії.

У випадку ненадання відповіді на претензію 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.

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.

У разі надходження претензії/скарги споживача щодо якості електричної енергії оператор системи розглядає її протягом 15 днів з дня отримання претензії/скарги, а у разі проведення вимірювань показників якості електричної енергії в точці розподілу (передачі) електричної енергії – протягом 30 днів.

Розгляд претензій та скарг споживачів щодо показників якості електричної енергії, вимірювання показників якості електричної енергії, претензій щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання оператором системи показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, здійснюється відповідно до вимог Кодексу систем розподілу та Кодексу системи передачі та/або правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених Регулятором.

У разі отримання претензії споживача щодо перерв (обмеження) в електропостачанні, що виникли внаслідок технологічних порушень у роботі мереж оператора системи або планових робіт без повідомлення споживачів в установленому порядку, оператор системи складає акт про застосування обмеження, у якому зазначається тривалість перерви (обмеження) в електропостачанні.

Акт про застосування обмеження складається у формі у двох примірниках та підписується уповноваженими представниками споживача та оператора

системи. Сторони можуть додати до акту документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини.

Тривалість перерви (обмеження) визначається спільно за документацією споживача та оператора системи відповідно до диспетчерських оперативних документів оператора системи. Якщо перерва в електропостачанні викликана технологічними порушеннями в роботі мереж оператора системи, то для розрахунку обсягу недовідпущеної електричної енергії тривалість перерви зменшується на проміжок часу, який регламентується Правилами улаштування електроустановок відповідно до категорії надійності електропостачання струмоприймачів споживача.

Обсяг недовідпущеної електричної енергії споживачу протягом розрахункового періоду визначається як добуток середньодобового споживання, визначеного за фактом споживання в попередньому розрахунковому періоді, а за його відсутності – за профілем споживання, на час перерви (обмеження) електропостачання з вини оператора системи.

Оператор системи зобов'язаний відшкодувати споживачу збитки, що враховують, у тому числі, розрахунковий обсяг недовідпущеної електричної енергії та ціну на ринку «на добу наперед» у період перерви (обмеження).

У разі відмови оператора системи від складення акту 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.

1. Споживач має можливість направити звернення/скаргу/претензію наступним чином:

– **в усній формі**, звернувшись особисто до інформаційно-консультаційного центру постачальника (м. Житомир, майдан Перемоги, 10), або до директора товариства під час особистого прийому;

– **за телефонами кол-центру постачальника** 0 800 306 878;

– **засобами електронного зв'язку на електронну адресу постачальника: [trading@kness.energy](mailto:trading@kness.energy) ;**

– **за допомогою мобільного додатку: “Енергетика онлайн”;**

– **в письмовій формі** (за адресою: м. Вінниця, вул. Енергетична, 5).

Необхідно зауважити, що Законом України “Про звернення громадян” встановлено вимоги до звернення :

- Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

- Звернення може бути усним чи письмовим.

- Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні “гарячі лінії” та записується (реєструється) посадовою особою.

- Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

- У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено 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.

Вищезазначеним Законом також встановлено, що:

- Звернення, оформлене без дотримання вищезазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

- Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

На вимогу споживача на другому примірнику ставиться відмітка про реєстрацію.

2. Усі звернення (скарги/претензії) реєструються як отримані:

- 1) якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) – у день його (її) отримання;

- 2) у робочий день отримання звернення/скарги/претензії – якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня.

У разі повторного звернення (скарги/претензії) споживача з питання, яке не було вирішено учасником роздрібного ринку по суті та яке зафіксовано як вирішене, учасник роздрібного ринку має:

1) зареєструвати звернення (скаргу/претензію) у реєстрі як окреме звернення (скаргу/претензію), позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;

2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

Учасник роздрібного ринку розглядає звернення/скаргу/претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

Якщо під час розгляду звернення (скарги/претензії) необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію).

Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення (скарги/претензії) не може перевищувати 45 днів.

Звернення (скарги/претензії) побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

Електропостачальник розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію, а оператор системи – рахунку за послуги з розподілу (передачі) електричної енергії, у строк до 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

Разом із відповіддю споживачу 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/скарги/претензії.

У разі отримання електропостачальником (скарги/претензії) споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.