



Загальний порядок подання та розгляд звернень, скарг та претензій Споживача

Керуючись положеннями розділу VIII Правил роздрібного ринку електричної енергії, Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів має звернутись до Електропостачальника або Оператора системи (далі по тексту – Учасники роздрібного ринку) зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення прав та законних інтересів Споживача.

До звернення/скарги/претензії Споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються Споживачу.

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.

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.

Учасник роздрібного ринку, отримавши від Споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути, якщо Споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги Регулятору або енергетичному омбудсмену. 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.

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, якщо вона подана з порушенням зазначеного строку. 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.

У разі порушення Учасником роздрібного ринку чинного законодавства в сфері енергетики та/або умов договорів, Учасник роздрібного ринку, щодо якого було вчинено порушення, складає у довільній формі претензію та подає її Учаснику роздрібного ринку, яким було вчинено порушення. 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.

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.

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. 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.