



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом №44-од від «31» грудня 2024 року

ПРИМІРНЕ ПОЛОЖЕННЯ
про Центр розгляду скарг
ТОВ «ТЕК «ЕЛКОМ»

1. Загальні положення

1.1. Це Примірне положення визначає процедуру розгляду Центром розгляду скарг (далі – Центр) скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів Електропостачальником.

1.2. У цьому Примірному положенні терміни вживаються в такому значенні:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, які надаються оператором системи розподілу, який звернувся до Електропостачальника зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті;

скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) Електропостачальника.

Інші терміни в цьому Примірному положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.

1.3. Звернення, яке не є скаргою, розглядається Електропостачальником у загальному порядку.

1.4. Електропостачальник, який обслуговує 100 000 споживачів і більше, утворює Центр, як окремий структурний підрозділ. У випадку обслуговування Електропостачальником менше 100 000 споживачів функції Центру покладаються на посадову особу Електропостачальника.

1.5. Центр забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг.

1.6. Для ефективного функціонування Центру Електропостачальник має забезпечити:

- 1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації: на стендах у головному офісі та структурних підрозділах Електропостачальника; на головній сторінці власного офіційного веб-сайту у мережі Інтернет; в особистому кабінеті споживача; на зворотному боці платіжного документа, який направляється заявнику;
- 2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному веб-сайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про: адресу (фактична, поштова, електронна) Центру, за якою можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду; режим роботи Центру; процедуру розгляду Центром скарги; посилання на чинну редакцію цього Примірного положення; дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;

- 3) можливість направлення скарги на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;
- 4) своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника.

1.7. Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

1.8. Реєстрація скарг заявників покладається на посадову особу Електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.

1.9. Електропостачальник оприлюднює на/в сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному веб-сайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xism» за формою до цього Положення відповідно.

2. Завдання та функції Центру

2.1. Основними завданнями Центру є:

- 1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу Електропостачальника, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача»;
- 2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;
- 3) надання роз'яснень прав та обов'язків заявників при розгляді скарг (у разі потреби).

2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:

- 1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;
- 2) залучає до розгляду скарги, за необхідності: заявника, посадову особу Електропостачальника, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб;
- 3) готує проект письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством. У разі визнання скарги необґрунтованою готує роз'яснення про порядок оскарження прийнятого рішення за результатом розгляду скарги;
- 4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;
- 5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті Електропостачальника у мережі Інтернет;
- 6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;
- 7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва Електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;
- 8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.

3. Процедура розгляду скарг

3.1. Скарга, зареєстрована посадовою особою Електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу та зберігання документів, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд Центру.

3.2. З метою оперативного вирішення по суті порушених у скарзі питань та забезпечення належного інформування заявника про хід розгляду скарги та прийнятого рішення за результатом її розгляду, керівник Центру визначає відповідального виконавця з розгляду такої скарги.

3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:

- 1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;
- 2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;
- 3) скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);
- 4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;
- 5) до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;
- 6) скарга містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підлив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення.

Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімною скарги, Центр повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.

У разі отримання Електропостачальником скарги споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таку скаргу за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції відповідно до ПРРЕЕ.

3.4. Скарга розглядається та вирішується у строк не більше одного місяця з дня її надходження, а скарга, яка не потребує додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з дня її отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівником Центру визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

3.5. На прохання заявника Електропостачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.

На робочу зустріч можуть бути запрошені представники Електропостачальника для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

3.6. На робочій зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.

3.7. Електропостачальник може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

3.8. Відповідальний виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення робочої зустрічі інформує заявника та інших учасників розгляду скарги про час, дату та місце розгляду скарги, а у разі проведення розгляду дистанційно, за допомогою застосування технічних засобів, надсилає на електронні адреси учасників розгляду скарги посилання на неї.

3.9. Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити Центр про свою участь під час розгляду скарги.

3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:

- 1) дату проведення робочої зустрічі;
- 2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);
- 3) учасників робочої зустрічі;
- 4) суть скарги;
- 5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;
- 6) прийняте на робочій зустрічі рішення;
- 7) порядок оскарження прийнятого рішення.

Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

3.11. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець, з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, готує проект відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на погодження керівнику Центру та на підпис керівнику Електропостачальника.

3.12. Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана Електропостачальнику, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі. У разі подання заявником до скарги оригіналів документів такі документи повертаються заявнику.

3.13. На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами розгляду скарг Центр готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» офіційного веб-сайту Електропостачальника.

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

Додаток
до Примірного положення
про Центр розгляду скарг ТОВ «ТЕК «ЕЛКОМ»

Звіт

щодо розгляду скарг Центром електропостачальника ТОВ «ТЕК «ЕЛКОМ» за _____ квартал _____ року

N з/п	Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо	Кількість зареєстрованих скарг	Кількість складених протоколів	Кількість наданих відповідей	Питання вирішено шляхом надання письмової відповіді заявнику (кількість)		Звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом		
					про задоволення вимог заявника	про відмову у задоволенні вимог заявника	НКРЕКП	Держенергонагляду	іншого державного органу, підприємства / установи / організації або посадової особи (зазначити)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Договору про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу								
1.1	Укладення договору								
1.2	Зміни договору								
1.3	Неповної інформації в договорі								
1.4	Розірвання договору								
1.5	Комерційних умов оплати								
1.6	Строків підписання договору після подання заяви								
1.7	Інші								
2	Відключення за несплату рахунків								
3	Виставлення рахунків								
3.1	Неправильно виставленого рахунку								
3.2	Незрозумілого рахунку								
3.3	Заборгованості за рахунком								
3.4	Інші								
4	Ціни (тарифу)								
4.1	Зміни ціни								
4.2	Неправильної ціни								
4.3	Прозорості ціни (незрозумілості або складності визначення ціни)								
4.4	Інші								
5	Зміни постачальника								
6	Відшкодування/компенсації								
6.1	Відшкодування завданих збитків								
6.2	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг								
7	Неконкурентної поведінки								
8	Пільг, субсидій								
9	Скарг на працівників електропостачальника								
10	Надання/ненадання інформації								
11	Звернень, які не стосуються питань електропостачання								
12	Відключення/відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника								
13	Інші								
Усього									