

# ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СКАРГ

## 1. Загальні положення

Процедура розгляду скарг (далі - Процедура) визначає порядок роботи Центру розгляду скарг ДПЗД «Укрінтеренерго» (далі- Центр) зі скаргами заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів.

Процедура - це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення об'єктивного та своєчасного розгляду скарг заявників. Дія Процедури поширюється на співробітників ДПЗД «Укрінтеренерго», задіяних в процесі розгляду скарг заявників.

В роботі з розгляду скарг Центр керується зокрема, але не виключно:

- Законом України «Про ринок електричної енергії»;
- Законом України «Про звернення громадян»;
- Законом України «Про інформацію»;
- Законом України «Про захист прав споживачів»;
- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310;
- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311;
- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;
- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

Визначення термінів:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, 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 споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) електропостачальника.

Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

## 2. Порядок розгляду скарг

Скарга реєструється Сектором діловодства та протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд Центру. ДПЗД «Укрінтеренерго» здійснює фіксацію отриманих від споживача скарг в окремому єдиному реєстрі звернень, скарг, претензій.

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 судові рішення, яке набрало законної сили;
- 3) звернення не підписане заявником та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);
- 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;
- б) звернення 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.

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

У разі отримання постачальником «останньої надії» ДПЗД «Укрінтеренерго» 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.

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 від дня її отримання.

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

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

На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів постачальника «останньої надії» ДПЗД «Укрінтеренерго» для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

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

Постачальник «останньої надії» ДПЗД «Укрінтеренерго» може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

Центр 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.

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.

За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі складається протокол, у якому має бути зазначено:

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

Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

За результатами розгляду скарги готується відповідь за підписом керівника ДПЗД «Укрінтеренерго» яка містить рішення про задоволення або відмову у задоволенні скарги

Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана постачальнику «останньої надії» ДПЗД «Укрінтеренерго», якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі. У разі подання заявником до скарги оригіналів документів, такі документи повертаються заявнику.

### **3. Оскарження рішення заявником**

Якщо заявник не згоден з рішенням, прийнятим за його скаргою, він може оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів, вирішення спорів здійснюються енергетичним омбудсменом у порядку, встановленому законодавством України, та Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, у межах її повноважень, а також вирішуються у судовому порядку.

#### **4. Звітування про розгляд скарг заявників**

Постачальник «останньої надії» ДПЗД «Укрінтеренерго» оприлюднює з дотриманням вимог законодавства щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації на сторінці «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру за встановленою формою.

#### **5. Контактні дані для подання скарг.**

Фактична адреса розташування постачальника «останньої надії» ДПЗД «Укрінтеренерго»:  
м. Київ, вул. Кирилівська, 85.

Поштова адреса: 04080, м. Київ, вул. Кирилівська, 85

Електронна адреса: [pon@uie.kiev.ua](mailto:pon@uie.kiev.ua); [kanc@uie.kiev.ua](mailto:kanc@uie.kiev.ua)

Також можна направити скаргу шляхом заповнення електронної форми.

За вказаними адресами можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду.

Режим роботи: з 8:30 год до 17:00 год., перерва 12:30 год – 13:00 год.

Вихідні дні п'ятниця, субота, неділя.