

Порядок розгляду скарг заявників Центром розгляду скарг.

1. Порядок розгляду скарг заявників (далі – Порядок) розроблено відповідно до Примірного положення про центр розгляду скарг зазначеного у додатку 19 до Правил роздрібного ринку електричної енергії затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі - НКРЕКП) від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ) із змінами, затверджених постановою НКРЕКП від 30.12.2024 № 2408.

Чинна редакція вищезазначеної постанови розміщено на сайті НКРЕКП за посиланням <https://www.nerc.gov.ua/acts/pro-zatverdzhennya-zmin-do-pravil-rozdribnogo-rinku-elektrichnoyi-energiyi5>.

2. Порядок визначає процедуру розгляду Центром розгляду скарг (далі – ЦРС) скарг юридичних, фізичних осіб – підприємців та населення, які є користувачами системи розподілу та/або замовниками послуг з приєднання до електричних мереж, з комерційного обліку електричної енергії (далі – заявники) щодо порушення їх прав та інтересів при отриманні зазначених послуг.

3. Розгляд ЦРС скарг - звернень заявників з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) персоналу Товариства при наданні послуг: з розподілу електричної енергії, з приєднання до електричних мереж, з комерційного обліку електричної енергії здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», ПРРЕЕ, Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 та інших нормативно-правових актів.

4. Розгляд звернень (заява, претензія), які не є скаргами розглядаються АТ «Миколаївобленерго» у відповідності до Порядку розгляду звернень/претензій заявників у підрозділах АТ «Миколаївобленерго» розміщеного на вебсайті Товариства у розділі «Споживачам» у закладці «Звернення громадян».

5. Розгляд скарг здійснюється на безоплатній основі.

6. 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 ЦРС визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

7. Скарги заявників, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

8. Скарги заявників не розглядаються якщо:

- заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;

- порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;

- скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);

- у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

- до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист законних інтересів заявника;

- скарга 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;

- звернення від особи, що не є споживачем та при відсутності у неї, оформлених відповідно до чинного законодавства, повноважень на представництво інтересів споживача (далі – звернення від третьої особи);

- за письмовою заявою заявника про відмову від розгляду звернення;

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

9. У разі отримання скарги заявника з питань, що не належать до компетенції Товариства, скарга надсилається за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку електричної енергії.

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

На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів АТ «Миколаївобленерго» для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

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

12. ЦРС може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників Сектору НКРЕКП та Управління Держенергонагляду в Миколаївській області (за їх згодою).

13. 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 ЦРС визначає відповідального виконавця з розгляду такої скарги.

14. Відповідальний виконавець ЦРС 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.

16. У разі неможливості заявника чи його уповноваженого представника прибути на робочу зустріч та повідомити по це ЦРС не пізніше ніж за один робочий день до визначеної дати, ЦРС інформує учасників робочій зустрічі про нову дату проведення робочій зустрічі.

17. Робоча зустріч може проводитись без участі заявника та/або його уповноваженого представника, якщо його було вчасно та належним чином проінформовано та якщо він не направив вчасно клопотання про перенесення робочій зустрічі.

18. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець ЦРС готує проєкт відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги з наданням роз'яснення про порядок оскарження прийнятого рішення.

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

20. Якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, у відповіді заявнику роз'ясняється порядок його дій щодо оскарження такого рішення.