

## **Порядок подання скарг заявниками до Центру розгляду скарг.**

Цей порядок регулює питання подання до АТ «Миколаївобленерго» (далі – Товариство) скарг юридичними, фізичними особами – підприємцями та населенням, які є користувачами систем розподілу та/або замовниками послуг з приєднання до електричних мереж або з комерційного обліку електричної енергії (далі – заявники) з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) персоналу Товариства при наданні послуг та які не були узгоджені попередніми переговорами та/або перепискою між заявником та Товариством.

2. Скарга може бути подана окремою особою (індивідуальна) або групою осіб (колективна) письмово або усно.

3. Подання письмової скарги заявником до Товариства здійснюється за встановленою формою (Додаток 1).

4. У письмовій скаргі має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання фізичної особи або юридична адреса реєстрації юридичної особи, викладено суть порушеного питання тощо. Письмова скарга повинна бути підписана заявником (заявниками) із зазначенням дати.

5. До скарги заявник має додати наявні копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після розгляду скарги повертаються заявнику.

Письмова скарга має бути надрукована або написана від руки розбірливо і чітко.

Письмова скарга надсилається поштою або передається заявником особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

6. Письмова скарга, яка надсилається заявником з використанням мереж Інтернет, засобів електронного зв'язку відноситься до електронної скарги.

В електронній скаргі, крім даних вказаних у п.4 цього порядку, також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронній скарги не вимагається.

Електронні скарги надсилаються на електронну пошту Центру розгляду скарг (далі – ЦРС), надаються через: «Кабінет побутового споживача», «Кабінет юридичного споживача» (далі – особисті кабінети) розміщених на вебсайті Товариства або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті Товариства.

7. Усні скарги надаються за допомогою засобів телефонного зв'язку через телефон ЦРС.

При зверненні заявника за допомогою засобів телефонного зв'язку, з метою ідентифікації заявника, заявник має повідомити відповідальній особі ЦРС: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, № особового рахунку, № РНОКПП - для фізичної особи або юридичну адресу реєстрації, № договору та дату його укладення - для юридичної особи.

У разі відмови заявника від повідомлення зазначених даних, скарга не приймається.

8. Заявник може звернутись з заявою до ЦРС щодо організації проведення розгляду скарги шляхом проведення робочої зустрічі та погодити з ЦРС спосіб проведення робочої зустрічі (у приміщенні розташування ЦРС або дистанційно, за допомогою застосування технічних засобів).

Заявник має повідомити ЦРС, не пізніше ніж за один робочий день до визначеної дати, про свою участь під час розгляду скарги. 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 робочої зустрічі.

9. 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 Регулятора або енергетичного омбудсмана. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу (п. 8.3.18 глави 8.3 розділу VIII ПРРЕЕ).

10. 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 судові рішення, яке набрало законної сили;
- письмова скарга без зазначення місця проживання, 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, 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;
- скарга від особи, що не є споживачем та при відсутності у неї, оформлених відповідно до чинного законодавства, повноважень на представництво інтересів споживача (далі – скарга від третьої особи);
- за письмовою заявою заявника про відмову від розгляду скарги.

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

#### **Комунікаційні шляхи надання скарг:**

- листом на поштову адресу: 54055 вул. Громадянська, 40 м. Миколаїв, Миколаївської області, АТ «Миколаївобленерго»;
- особисто заявником чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства, за адресою:  
54055 вул. Погранична, 94А, м. Миколаїв, Миколаївської області, Центр розгляду скарг;
- на електронну пошту ЦРС - [cpc@energy.mk.ua](mailto:cpc@energy.mk.ua);
- за телефон ЦРС: 073 480 0425;
- через «Кабінет побутового споживача», «Кабінет юридичного споживача» розміщених на вебсайті Товариства;
- шляхом заповнення електронної форми розміщеної на вебсайті Товариства за посиланням <https://www.energy.mk.ua/nadislatty-skargu/>

Додаток 1  
В.о. генерального директора  
АТ «Миколаївобленерго»  
Андрію КОЗАНЮ

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(прізвище, ім'я, по батькові того хто подає скаргу)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(адреса проживання назва населеного пункту,  
вулиця, будинок, квартира)

о/р \_\_\_\_\_

е-mail \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

## СКАРГА

Прошу розглянути скаргу з питання :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 \_\_ року

(дата подання скарги)

\_\_\_\_\_  
(прізвище, ініціали того хто подає скаргу)