

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ ПРЕТЕНЗІЙ ЗАЯВНИКІВ У ПІДРОЗДІЛАХ АТ «МИКОЛАЇВОБЛЕНЕРГО»

1 Цей порядок визначає процедуру розгляду у підрозділах АТ «Миколаївобленерго» звернень/скарг/ претензій (далі – звернення) юридичних, фізичних осіб – підприємців та населення, які є користувачами системи розподілу та/або замовниками послуг з приєднання до електричних мереж (далі - заявники) щодо порушення їх прав та інтересів, а також вирішення спорів.

2. Розгляд звернень та вирішення спорів здійснюється безоплатно.

3. Звернення розглядається в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення, якщо менший строк не встановлено нормативними документами.

Якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду звернення призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється заявник.

При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення не перевищує 45 днів.

4. Звернення заявників, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

5. Звернення заявника не розглядається якщо:

– звернення оформлене без дотримання вимог зазначених у пунктах 5 та 10 Інструкції про порядок подання звернень/скарг/претензій заявниками до підрозділів АТ «Миколаївобленерго» (далі – Інструкція);

– анонімні письмові звернення (не підписане автором (авторами) та з якого неможливо встановити авторство);

– повторні звернення від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, до одного і того ж підрозділу, якщо питання раніше було вирішено по суті цим підрозділом;

– звернення осіб, визнаних судом недієздатними;

– електронне звернення надіслано без дотримання вимог пункту 8 Інструкції;

– звернення надане за допомогою телефону без повідомлення даних зазначених у пункту 10 Інструкції;

– звернення від осіб в інтересах іншої особи без надання оформлених в установленому порядку документів, що підтверджують надання повноважень на представництво.

6. Звернення, яке не підлягає розгляду повертається заявнику (при наявності адреси), у спосіб зазначений ним у заяві, з відповідними роз'ясненнями.

7. Розгляд звернення припиняється якщо:

– отримано клопотання заявника про залишення його звернення без розгляду у зв'язку з врегулюванням спірного питання;

– під час процедури врегулювання спору між сторонами укладено угоду про його врегулювання.

8. Про припинення розгляду звернення і підстави припинення заявник повідомляється письмово.

9. Якщо питання, порушені в зверненні, не належать до повноважень АТ «Миколаївобленерго», таке звернення пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник, який подав звернення.

10. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, АТ «Миколаївобленерго» може звернутися до заявника за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду звернення.

11. У разі ненадання заявником необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні, АТ «Миколаївобленерго» надає заявнику роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації.

12. Завершальною стадією розгляду звернень заявників є стадія виконання прийнятого рішення: поновлення прав заявника або відмова в задоволенні вимог, викладених заявником у його зверненні.

13. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення заявників направляється заявнику, який в зверненні підписався першим або адреса якого вказана.

14. Розгляд звернень щодо перевірки якості електричної енергії та розгляд звернень щодо відшкодування збитків внаслідок недотримання показників якості надання послуг з розподілу здійснюється відповідно до положень Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі - НКРЕКП) від 14 березня 2018 року № 310.

15. Якщо між АТ «Миколаївобленерго» та заявником (далі – Сторони) виникає спірне питання, Сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між Сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів Сторони мають спільно визначити найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

16. Спори та розбіжності, що можуть виникати між Сторонами, у разі, якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів, можуть бути розглянуті на засіданні Комісії консультативного центру з питань розподілу електричної енергії та енергозабезпечення АТ «Миколаївобленерго» (далі - Комісія КЦ) (55200, м. Миколаїв, вул. Погранична, 94 А, каб.3; т. (0512)531895).

17. У разі недосягнення Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або, у разі, незгоди заявника із рішенням Комісії КЦ, заявник має право звернутися із заявою про вирішення спору до НКРЕКП (вул. Смоленська, 19, м. Київ, 03680) чи його територіального підрозділу (вул. Потьомкінська, 91, м. Миколаїв, 54000), та/або до енергетичного омбудсмена,

центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики.

18. Рішення НКРЕКП, енергетичного омбудсмена або АТ «Миколаївобленерго», у разі незгоди з ним може бути оскаржено заявником шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.

Начальник консультаційного центру
з питань розподілу електричної енергії
та енергозабезпечення

В.І.Красніхін