

ПРОЦЕДУРА
розгляду звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної
енергії, оператором системи розподілу (ОСР)
АТ "Харківобленерго" та вирішення спорів

1. Загальні положення

1.1. Процедура розгляду звернень/скарг/претензій (далі - Процедура) розроблена відповідно до вимог Законів України "Про ринок електричної енергії", "Про звернення громадян", "Про інформацію", "Про захист персональних даних", Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП), від 14.03.2018 № 310 (далі - Кодекс), Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (далі - Правила), Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (далі - Порядок), та Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженого постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12.03.2009 № 299.

1.2. Процедура визначає загальний порядок розгляду звернень/скарг/претензій споживачів щодо надання послуг з розподілу електричної енергії оператором системи розподілу АТ Харківобленерго" (далі - Товариство).

1.3. Основні терміни:

звернення - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг;

претензія - вимога споживача про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих Товариством внаслідок таких порушень;

скарга - виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо якості надання послуг з розподілу електричної енергії з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) Товариства, а також захисту законних інтересів споживача.

1.4. Фіксація отриманих від споживача звернення/скарги/претензії відбувається із зазначенням:

- дати отримання звернення/скарги/претензії;
- реєстраційного номера;
- способу, у який подано звернення/скаргу/претензію;
- прізвище, ім'я, по-батькові, контактних даних споживача, що подав звернення/скаргу/претензію або від імені якого було подано звернення/скаргу/претензію;
- тематики звернення/скарги/претензії;
- короткого опису змісту звернення/скарги/претензії;
- короткого опису попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;
- механізму розгляду звернення/скарги/претензії;
- результату розгляду звернення/скарги/претензії;
- засобів подальшої комунікації, погоджених зі споживачем.

1.5. Усі звернення/скарги/претензії реєструються, як отримані:

- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане(а) в усній формі - у день його(її) отримання;
- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане(а) у письмовій формі (у т.ч. електронною поштою) та отримане за 1 годину до завершення робочого дня - у день його(її) отримання. Якщо звернення/скарга/претензія отримане(а) менше ніж за 1 годину до закінчення робочого дня - не пізніше наступного робочого дня.

1.6. Процедура розгляду Товариством звернень/скарг/претензій передбачає:

- надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії, якщо вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону;

- дотримання строків розгляду звернення/скарги/претензії та надання відповіді;

- проведення реєстрації усіх отриманих звернень/скарг/претензій споживачів відповідно до класифікатора звернень громадян, затвердженого НКРЕКП.

1.7. Інформаційні послуги, оперативне надання відповідей на звернення (які не мають ознак спірних питань) споживачів через телекомунікаційні засоби надають оператори кол-центру Товариства за номерами телефону: 057-342-44-13, 050-05-40-413, 067-23-40-413 та 063-05-40-413 (режим роботи цілодобово).

1.8. Для розв'язання суперечностей, спірних ситуацій між Товариством і споживачем та підготовки висновків з питань, які оскаржуються, створено Комісію ІКВ як постійно діючий колегіальний орган. Графік роботи ІКВ розміщено на вебсайті за посиланням: <https://www.oblenergo.kharkov.ua/node/19>.

1.9. Розгляд звернення/скарги/претензії споживачів здійснюється безкоштовно.

1.10. Звернення/скарги/претензії розглядаються в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством.

Звернення, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо під час розгляду необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку, строк розгляду може бути продовжено з установленням необхідного строку для розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення/скарги/претензію. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів.

1.11. Звернення/скарги/претензії споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії розглядаються у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення/скарги/претензії.

1.12. У разі отримання звернення/скарги/претензії споживача з питань, що належать до компетенції електропостачальника, таке звернення надсилається відповідному постачальнику протягом 2 робочих днів.

1.13. Разом із відповіддю споживачу надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення/скарги/претензії.

1.14. Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги Регулятора (НКРЕКП) або енергетичному омбудсмену.

Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення учасником роздрібного ринку, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Учасник роздрібного ринку має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.

Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою учасника роздрібного ринку, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення.

Рішення Регулятора (НКРЕКП), енергетичного омбудсмена або учасника роздрібного ринку, який розглядав звернення/скаргу/претензію, у разі незгоди з ним може бути оскаржено споживачем або учасником роздрібного ринку (щодо рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена) шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.

2. Особливості розгляду скарги/звернень/претензій від споживачів щодо якості електричної енергії

2.1. У разі надходження скарги/звернення/претензії від споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії ОСР розглядає її протягом 15 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії, а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача - протягом 30 днів та протягом 45 днів - для колективної скарги/звернення/претензії.

2.2. За результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії Товариство надає відповідь споживачу в письмовій формі, яка повинна містити інформацію щодо:

1) у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою:

- причин недотримання показників якості електричної енергії;

- заходів та строків стосовно усунення Товариством причин недотримання показників якості електричної енергії або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;

- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;

2) у разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню:

- документів, що підтверджують порушення споживачем вимог Кодексу, зокрема якщо установки чи прилади споживача не відповідають стандартам або технічним умовам приєднання, що їх встановили державні органи влади або Товариство, нормативно-технічним документам, унаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам, визначеним Кодексом;

- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання Товариством нормативних показників якості електричної енергії;

3) у разі відмови споживача від скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії, що подається письмово в довільній формі, Товариство до закінчення строку її розгляду надає письмову відповідь такому споживачу із зазначенням інформації про залишення її без розгляду.

Товариство може направити свого представника в погоджений зі споживачем час для аналізу можливих причин недотримання показників якості електричної енергії та/або проведення необхідного вимірювання й подальшого надання відповіді споживачу.

Вимірювання параметрів якості електричної енергії в точці розподілу проводяться протягом не менше 7 календарних днів за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні. Усі витрати, пов'язані із вимірюванням параметрів якості електричної енергії, покриває Товариство.

Товариство зобов'язане усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 30 днів у разі можливості їх усунення простими роботами (оперативними діями персоналу ОСР) або 180 днів у разі необхідності проведення складних робіт (будівельних робіт або заміни елементів мережі).

Після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії Товариство письмово повідомляє споживача про проведені роботи.

2.3. У випадку недотримання загальних та гарантованих стандартів якості електричної енергії та строків усунення причин їх недотримання Товариство надає споживачу компенсацію у розмірі та порядку, що встановлені Регулятором (НКРЕКП).

2.4. У разі незгоди з результатами розгляду звернення/скарги/претензії щодо показників якості електричної енергії споживач може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги до Регулятора (НКРЕКП) або енергетичного омбудсмена.

3. Розгляд звернень споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання показників якості електропостачання

3.1. При надходженні звернення споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, Товариство розглядає його протягом 30 днів з дня отримання звернення.

3.2. Товариство може не пізніше 2 робочих днів після отримання звернення щодо відшкодування збитків уточнити у споживача інформацію, необхідну для розгляду його звернення, зокрема щодо:

- точки розподілу, недотримання показників якості електропостачання в якій призвело до збитків споживача;
- орієнтовної дати та часу виникнення порушення, яке призвело до збитків споживача;
- переліку майна споживача, яке було пошкоджене або знищене внаслідок недотримання показників якості електропостачання;
- суми відшкодування збитків, що визначається відповідно до вартості заміни пошкодженого майна з урахуванням його зносу або вартості ремонту пошкодженого майна та інших витрат, понесених споживачем;
- підтвердження розміру збитків (квитанції, чеки тощо);
- у разі відсутності даних щодо технологічних порушень у розподільних мережах у зазначений споживачем період - документів, що підтверджують пошкодження майна внаслідок перепаду напруги.

3.3. Товариство зобов'язане здійснювати відшкодування збитків споживачу, завданих внаслідок недотримання показників якості електропостачання.

Збитки, що виникли внаслідок недотримання показників якості електропостачання, не відшкодовуються, якщо Товариство доведе, що вони викликані форс-мажорними обставинами або виникли не з його вини, а з вини споживача, в електричних мережах споживача, через недотримання вимог експлуатації електроприладів, порушення споживачем вимог Кодексу.

3.4. У разі незгоди з результатами розгляду звернення щодо відшкодування збитків споживач може оскаржити рішення в суді.

3.5. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Скарга, яка подана з порушенням зазначеного строку, не розглядається. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений у встановленому законодавством порядку.