

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Генерального директора

№ 183 від 31.03.2025р.

**ПРОЦЕДУРА
РОЗГЛЯДУ СКАРГ ЦЕНТРОМ РОЗГЛЯДУ СКАРГ
АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**

**Одеса
2025**

1. Загальні положення

1.1. Процедура розгляду скарг (далі – Процедура) визначає порядок роботи зі скаргами споживачів та заявників, які мають намір стати споживачами (далі – заявники) ЦРС АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (далі – Товариство) та можливі результати їх розгляду.

1.2. Процедура спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі скаргами:

- ознайомлення споживачів та заявників з порядком розгляду скарг Товариством;
- ознайомлення споживачів та заявників з можливими результатами розгляду скарг;
- встановлення єдиних вимог до процесу обробки скарг з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема Правил роздрібного ринку електричної енергії.

1.3. У цій процедурі терміни вживаються в такому значенні:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, які надаються оператором системи розподілу, який звернувся до оператора системи розподілу зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу;

повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті.

Інші терміни в цій процедурі вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.

2. Завдання та функції Центру розгляду скарг

2.1. Основними завданнями ЦРС є:

- 1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу Товариства;
- 2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;
- 3) надання роз'яснень прав та обов'язків заявників при розгляді скарг (у разі потреби).

2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань ЦРС виконує такі функції:

- 1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;
- 2) залучає до розгляду скарги, за необхідності: заявника, структурні підрозділи Товариства, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб;
- 3) готує проєкт письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством. У разі визнання скарги необґрунтованою готує роз'яснення про порядок оскарження прийнятого рішення за результатом розгляду скарги;
- 4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;
- 5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;
- 6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;
- 7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва Товариства пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку ЦРС;
- 8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.

2.3. ЦРС розглядає скарги споживачів та заявників на безоплатній основі.

2.4. ЦРС забезпечує своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника.

2.5. Звернення, яке не є скаргою, розглядається відповідними підрозділами Товариства у загальному порядку.

2.6. Споживач або заявник, у разі незгоди з діями Товариства, першочергово може звернутись на адресу Товариства з відповідним зверненням щодо врегулювання питання у письмовій або (електронній) формі, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача».

2.7. Реєстрація скарг споживачів або заявників покладається на відповідний структурний підрозділ Товариства, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.

2.8. Форму подання скарги наведено у Додатку 1 до Процедури.

2.9. До скарги споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду скарги.

2.10. Якщо скарга не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду скарги.

3. Процедура розгляду скарг

3.1. Скарга, зареєстрована відповідним структурним підрозділом Товариства, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу та зберігання документів, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд ЦРС.

3.2. 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, Начальник ЦРС визначає відповідального виконавця з супроводження розгляду такої скарги.

3.3. У разі отримання Товариством скарги заявника з питань, що не належать до його компетенції, ЦРС надсилає таку скаргу за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до вимог ПРРЕЕ або повертає заявникові з відповідними поясненнями.

3.4. 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.

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

3.6. На прохання заявника ЦРС організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів Товариства для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

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

3.8. За необхідністю, ЦРС може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

3.9. Відповідальний виконавець 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.

3.10. Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити ЦРС про свою участь під час розгляду скарги.

3.11. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:

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

3.12. Протокол розгляду скарги підписується Начальником ЦРС та відповідальним виконавцем.

3.13. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець, з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, готує проект відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на погодження та підпис Начальнику ЦРС.

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

3.15. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, ЦРС у відповіді заявнику роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.

3.16. Якщо заявник не згоден з рішенням, прийнятим за його скаргою, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги протягом 1 року з моменту прийняття

рішення до Національної комісії що здійснює що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг або Енергетичному омбудсмену. Рішення органу, який розглядав скаргу, у разі незгоди з ним заявника також може бути оскаржено в судовому порядку.

3.17. На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами розгляду скарг ЦРС готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту оператора системи розподілу/електропостачальника.

4. Залишення скарги без розгляду

4.1. 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) скарга не підписана заявником та/або є такою, з якої неможливо встановити авторство (анонімна);
- 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;
- 6) 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.

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