

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Генерального директора

№ *83* від *31.03.25*

ПРОЦЕДУРА

РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»

**Одеса
2025**

1. Призначення документу

Процедура визначає порядок роботи зі зверненнями споживачів до АТ «ДТЕК ОДЕСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (далі – Товариство) та можливі результати їх розгляду.

2. Цілі документу

Процедура спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями:

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

3. Визначення термінів

Звернення – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та пов'язаних з розподілом електричної енергії послуг.

Комерційна якість надання послуг з розподілу електричної енергії – якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлені чинним законодавством, зокрема, Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

Ліцензіат – суб'єкт господарювання, що має ліцензію з розподілу електричної енергії, здійснює розподіл електричної енергії за договором розподілу електричної енергії споживачу після дати початку дії нового роздрібного ринку електричної енергії.

4. Загальні положення

Процедура розгляду звернень (далі – Процедура) – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи підрозділів Товариства зі зверненнями споживачів. Дія Процедури поширюється на співробітників всіх підрозділів Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями споживачів.

В роботі зі зверненнями Товариство керується:

- Законом України «Про ринок електричної енергії».
- Законом України «Про звернення громадян».
- Законом України «Про інформацію».

- Законом України «Про захист прав споживачів».
- Законом України «Про захист персональних даних»
- Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310.

- Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311.

- Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312.

- Порядком забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженим постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375.

Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до Товариства зі зверненням щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

Споживач може подати звернення за формою, що наведена у Додатку 1 до Процедури.

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

Якщо звернення 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 звернення.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

5. Загальні принципи роботи зі зверненнями споживачів

- фіксація та реєстрація всіх звернень в єдиному інформаційному середовищі;
- оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни;
- якість та об'єктивність — відповідь повинна бути вичерпною, достовірною, не допускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає дійсності та не суперечить вимогам чинного законодавства.

6. Розгляд звернень стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії вимогам ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення»

У разі надходження звернення споживача щодо якості електричної енергії Товариство розглядає її протягом 15 днів з дня отримання звернення, а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача - протягом 30 днів та 45 днів для колективного споживача.

Для розгляду звернень стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії Товариство може направити свого представника для аналізу можливих причин недотримання показників якості електричної енергії та/або проведення необхідного вимірювання.

Представник Товариства у разі необхідності проводить вимірювання параметрів якості електричної енергії в точці розподілу протягом не менше 7 календарних днів за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні.

Споживач за письмовою згодою Товариства має право сам організувати проведення таких вимірювань, при цьому проводити вимірювання може організація, яка має відповідні повноваження або дозволи. При цьому, Товариством буде відшкодовано витрати споживача на організацію проведення вимірювань у разі підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії.

У разі визнання звернення обґрунтованим споживачу надається відповідь у письмовій формі із зазначенням:

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

Усунення причини недотримання показників якості електричної енергії проводиться протягом:

- 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу Товариства;
- 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі.

Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли Товариству став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання або з дня,

наступного за днем отримання звернення споживача, якщо Товариству уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.

У разі визнання звернення таким що не підлягає задоволенню споживачу надається відповідь у письмовій формі із зазначенням:

- документів, що підтверджують порушення споживачем вимог нормативно-технічних документів, внаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення»;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання Товариством нормативних показників якості електричної енергії.

7. Розгляд звернень стосовно якості надання послуг та звернень щодо дій або бездіяльності персоналу ОСР

У разі надходження звернення споживача стосовно якості надання послуг та звернень щодо дій або бездіяльності персоналу ОСР Товариство розглядає їх протягом 30 днів з дня отримання (реєстрації).

Під час розгляду звернення персоналом Товариства проводиться з'ясування обставин та аналіз фактів, викладених споживачем у зверненні, які призвели до порушення якості обслуговування споживачів.

За результатами розгляду, у разі підтвердження неналежних дій персоналом Товариства, споживачу надається відповідь із зазначенням вжитих заходів щодо врегулювання зазначеного питання, зокрема заходів адміністративного впливу до персоналу, яким допущено порушення нормативних документів та надаються офіційні вибачення споживачу.

8. Розгляд звернень стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та стосовно Актів про порушення ПРРЕЕ

У разі надходження звернення споживача стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (якщо виставлення таких рахунків передбачене у договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем) Товариство розглядає його у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення.

У разі надходження звернення споживача стосовно Акту про порушення ПРРЕЕ Товариство розглядає його у строк до 30 робочих днів з дня отримання.

У разі необхідності, питання стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та стосовно Акту про порушення ПРРЕЕ виносяться на розгляд комісії Товариства по розгляду спірних питань та Актів про порушення ПРРЕЕ.

За результатами розгляду споживачу надається письмова відповідь із зазначенням обґрунтованості виставленого рахунку, або повідомляється про виправлення помилок, які призвели до некоректних нарахувань та про проведення відповідного перерахунку.

9. Загальні вимоги щодо розгляду звернень

Товариством розглядаються звернення, в тому числі з інших питань, які не відображені в пп. 6-8 Порядку, якомога швидше, при цьому строк розгляду не має перевищувати 30 днів з дати отримання звернення, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

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. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів.

У разі отримання Товариством звернення споживача з питань, що не належать до його компетенції, воно надсилає таке звернення за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку, до компетенції якого відносяться порушені питання, протягом не більше 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.