

Розгляд скарг та претензій споживачів:

Загальні умови електропостачання:

1. Постачання електричної енергії споживачам здійснюється електропостачальниками, які отримали відповідну ліцензію, за договором постачання електричної енергії споживачу.
2. Договір постачання електричної енергії споживачу укладається між електропостачальником та споживачем та передбачає постачання всього обсягу фактичного споживання електричної енергії споживачем у певний період часу одним електропостачальником. Постачання електричної енергії споживачам здійснюється за вільними цінами.
3. У разі покладення на електропостачальника зобов'язань з надання універсальних послуг або виконання функцій постачальника "останньої надії" ціни (тарифи) на послуги постачальника універсальних послуг, постачальника "останньої надії" визначаються відповідно до Закону Про ринок електричної енергії.
4. Покладення зобов'язань з надання універсальних послуг та/або постачання "останньої надії" не обмежує права електропостачальника здійснювати постачання електричної енергії за вільними цінами.
5. Для забезпечення постачання електричної енергії споживачам електропостачальники здійснюють купівлю-продаж електричної енергії за двосторонніми договорами та/або на ринку "на добу наперед", внутрішньодобовому ринку і на балансуєчому ринку, а також шляхом імпорту.
6. Постачання електричної енергії електропостачальниками здійснюється з дотриманням Правил роздрібного ринку електричної енергії.
7. Умови постачання електричної енергії, права та обов'язки електропостачальника і споживача визначаються договором постачання електричної енергії споживачу. У договорі постачання електричної енергії споживачу визначаються:
 - 1) найменування та місцезнаходження електропостачальника;
 - 2) перелік послуг, що надаються електропостачальником;
 - 3) ціна електричної енергії та послуг, що надаються;
 - 4) показники якості електропостачання, зокрема якості електричної енергії;
 - 5) види послуг з технічного обслуговування, які пропонуються електропостачальником;
 - 6) умови та порядок відшкодування (компенсації), що застосовується у разі недотримання електропостачальником показників якості послуг, визначених договором, зокрема у разі виставлення невірної рахунка та/або несвоєчасного виставлення рахунка;
 - 7) порядок та засоби повідомлення актуальної інформації щодо чинних тарифів, вартості послуг з технічного обслуговування, очікуваних змін цін та умов постачання електричної енергії;

- 8) порядок організації комерційного обліку електричної енергії та надання даних комерційного обліку електричної енергії;
- 9) порядок подання звернень, претензій, скарг споживачем та порядок їх розгляду електропостачальником, методи ініціювання процедур вирішення спорів;
- 10) строк дії договору, умови припинення, пролонгації та розірвання договору, зокрема в односторонньому порядку споживачем у разі зміни електропостачальника, а також умови дострокового розірвання договору із зазначенням наявності чи відсутності санкції (штрафу) за дострокове розірвання договору;
- 11) зобов'язання електропостачальника щодо надання споживачу інформації про захист прав споживачів, зокрема у розрахункових документах (рахунках);
- 12) права та обов'язки електропостачальника і споживача у разі неможливості виконання своїх зобов'язань та у разі тимчасового зупинення постачання;
- 13) інші положення залежно від специфіки та виду послуг, що надаються електропостачальником.

8. До укладення договору постачання електричної енергії споживачу електропостачальник має надати споживачу інформацію про істотні умови договору та про наявний вибір порядку та форм виставлення рахунка і здійснення розрахунків.

9. Загальні положення та умови договору мають бути справедливими і прозорими, викладеними чітко і ясно, не містити процедурних перешкод, що ускладнюють здійснення прав споживача.

10. Жодне положення договору постачання електричної енергії споживачу не має створювати обмежень права споживача на зміну електропостачальника. Крім того, договір не може містити положення, що накладають додаткові фінансові зобов'язання на споживача, який здійснює зазначене право. В іншому разі таке положення вважається недійсним з моменту укладення договору.

11. Регулятор затверджує примірний договір постачання електричної енергії споживачу, типовий договір постачання електричної енергії споживачу на умовах надання універсальної послуги та типовий договір постачання електричної енергії споживачу постачальником "останньої надії".

Інформація щодо порядку подання споживачами звернень, скарг, претензій, надання повідомлень про загрозу електробезпеці та їх розгляду

Законом України «Про звернення громадян» визначаються загальні засади реалізації права громадян на звернення, яким передбачається право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, до засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їхньої статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально[1]економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Відповідно до Закону під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Окрім того, Закон встановлює наступні вимоги до звернення:

- звернення адресуються органам державної влади і місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених питань;
- у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його

надходження. Варто зауважити, що письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються також повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Крім того, якщо питання, порушені в зверненні, одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами, не входять до їх повноважень, таке звернення в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Стосовно строків розгляду звернень, Законом встановлено, що вони розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення,

- невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх

отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка

подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Законом визначено, що органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи розглядають звернення громадян без стягнення за це плати.

Крім того, Законом забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина.

У випадку, якщо громадянин не отримав відповідь на своє звернення, він відповідно до статті 55 Конституції України має право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб.

Всі спори та суперечки, що виникають з питань тлумачення і застосування Договору поставки електричної енергії або в зв'язку з ним, якості постачання електричної енергії або загрози електробезпеки, а також інші суперечки, які можуть виникнути при взаємодії між

постачальником і споживачем, вирішуються шляхом переговорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язаний розглянути усі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду.

У випадку недосагнення згоди шляхом переговорів, споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі –Регулятор, НКРЕКП) у відповідності до

статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передати спір на розгляд до суду у відповідності до чинного законодавства України.

Функції та повноваження Регулятора.

1. Регулятор забезпечує захист прав та законних інтересів споживачів товарів (послуг), які виробляються (надаються) суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, розгляд звернень таких споживачів та врегулювання спорів, надання роз'яснень з питань застосування нормативно-правових актів Регулятора; Розгляд скарг та врегулювання спорів – Регулятор розглядає скарги споживачів щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами господарювання, що провадять

діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, а також вирішує спори, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, з питань:

1) доступу/приєднання до електричних, теплових та газових мереж, нафто-та

продуктопроводів, мереж централізованого водопостачання і водовідведення;

2) дотримання суб'єктами господарювання ліцензійних умов;

3) якості товарів і послуг, що надаються споживачам у сферах енергетики та комунальних послуг;

4) інших питань, розгляд яких віднесено законом до компетенції Регулятора.

2. Регулятор розглядає скарги споживачів відповідно до Закону України "Про звернення громадян". Вирішення спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, суб'єктами, що належать

до особливої групи споживачів, а також між суб'єктами управління об'єктами державної власності, що використовуються у процесі провадження діяльності з транспортування та/або зберігання природного газу, передачі електричної енергії оператором системи

передачі електричної енергії, оператором газотранспортної системи та/або оператором газосховищ, здійснюється у порядку, затвердженому Регулятором.

3. Під час розгляду скарг, вирішення спорів Регулятор має право вимагати від суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, або суб'єктів, що належать до особливої групи споживачів, копії документів, пояснення та іншу

інформацію, необхідні для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спорів.

4. До прийняття рішення по суті спірного питання Регулятор може проводити попередні слухання із залученням заінтересованих осіб та, за потреби, проводити позапланові перевірки. Порядок проведення попередніх слухань визначається Регулятором.

5. За результатами розгляду скарги, вирішення спорів Регулятор приймає рішення про:

1) припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, або суб'єктом, що належить до особливої групи споживачів, законодавства у відповідній сфері;

2) припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, ліцензійних умов;

3) накладення штрафу на суб'єкта господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, або суб'єкта, що належить до особливої групи споживачів, у встановленому порядку;

4) припинення розгляду звернення заявника.

Рішення Регулятора надається суб'єкту господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, або суб'єкту, що належить до особливої групи споживачів, шляхом надсилання або вручення під розписку. Рішення, прийняте

Регулятором у ході досудового розгляду спору, є обов'язковим до виконання учасниками спору і може бути оскаржене в суді.