

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Національної
комісії, що здійснює державне
регулювання у сферах
енергетики та комунальних
послуг
14.03.2018 № 312

ПРАВИЛА

роздрібного ринку електричної енергії

VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил

8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень, скарг та претензій споживачів

8.1.1. Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

Якщо між сторонами відповідного договору 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.

8.1.2. Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) 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/скарги/претензії.

У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, 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.

8.1.3. Учасник роздрібного ринку, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного цими Правилами. Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги Регулятору або енергетичному омбудсмену.

8.1.4. 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.

8.1.5. Рішення Регулятора, 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.

8.2. Оформлення претензій учасниками роздрібного ринку електричної енергії

8.2.1. У разі порушення учасником роздрібного ринку вимог цих Правил та/або умов договорів, наявність яких передбачена цими Правилами, учасник роздрібного ринку, щодо якого було вчинено порушення, складає у довільній формі претензію та подає її учаснику роздрібного ринку, яким було вчинено порушення.

У разі заподіяння учаснику роздрібного ринку електричної енергії збитків у претензії зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину оператора системи (електропостачальника електричної енергії або споживача) та розмір нарахованих збитків.

Учасник роздрібного ринку протягом 30 календарних днів з дати отримання претензії має усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані учаснику роздрібного ринку, яким було подано претензію, про що повідомити іншу сторону, чи надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензій повністю або частково. До відмови щодо задоволення претензії учасник роздрібного ринку може додати документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини. Протягом розгляду претензії учасники роздрібного ринку зобов'язані на запит іншої сторони надавати уточнюючу інформацію та документи, необхідні для розгляду претензії.

У випадку ненадання учасником роздрібного ринку відповіді на претензію іншого учасника роздрібного ринку у встановлений строк або незгоди зі змістом відповіді учасник роздрібного ринку має право звернутись до енергетичного омбудсмена (в межах його повноважень), Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, Антимонопольного комітету України відповідно до компетенції та/або до суду.

Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються під час розгляду претензії шляхом переговорів між учасниками роздрібного ринку або в судовому порядку.

8.2.2. У разі надходження претензії/скарги споживача щодо якості електричної енергії оператор системи розглядає її протягом 15 днів з дня отримання претензії/скарги, а у разі проведення вимірювань показників якості електричної енергії в точці розподілу (передачі) електричної енергії - протягом 30 днів.

Розгляд претензій та скарг споживачів щодо показників якості електричної енергії, вимірювання показників якості електричної енергії, претензій щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання оператором системи показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, здійснюється відповідно до вимог [Кодексу систем розподілу](#) та [Кодексу системи передачі](#) та/або правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених Регулятором.

8.2.3. У разі отримання претензії споживача щодо перерв (обмеження) в електропостачанні, що виникли внаслідок технологічних порушень у роботі мереж оператора системи або планових робіт без повідомлення споживачів в установленому порядку, оператор системи складає акт про застосування обмеження, у якому зазначається тривалість перерви (обмеження) в електропостачанні.

Акт про застосування обмеження складається у формі у двох примірниках та підписується уповноваженими представниками споживача та оператора системи. Сторони можуть додати до акта документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини.

Тривалість перерви (обмеження) визначається спільно за документацією споживача та оператора системи відповідно до диспетчерських оперативних документів оператора системи. Якщо перерва в електропостачанні викликана технологічними порушеннями в роботі мереж оператора системи, то для розрахунку обсягу недовідпущеної електричної енергії тривалість перерви зменшується на проміжок часу, який регламентується Правилами улаштування електроустановок відповідно до категорії надійності електропостачання струмоприймачів споживача.

Обсяг недовідпущеної електричної енергії споживачу протягом розрахункового періоду визначається як добуток середньодобового споживання, визначеного за фактом споживання в попередньому розрахунковому періоді, а за його відсутності - за профілем споживання, на час перерви (обмеження) електропостачання з вини оператора системи.

Оператор системи зобов'язаний відшкодувати споживачу збитки, що враховують, у тому числі, розрахунковий обсяг недовідпущеної електричної енергії та ціну на ринку "на добу наперед" у період перерви (обмеження).

У разі відмови оператора системи від складення акта про застосування обмеження споживач самостійно складає акт про застосування обмеження та зазначає в ньому тривалість перерви (обмеження) та обсяг недовідпущеної споживачу електричної енергії виходячи з даних, наявних у споживача, після чого надсилає (надає) цей акт оператору системи. Акт про застосування обмеження має бути надісланий споживачем на адресу оператора системи рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштових відправлень або вручений представнику оператора системи розподілу особисто за місцем знаходження оператора системи. При врученні акта про застосування обмеження особисто оператор системи має поставити на екземплярі акта споживача відмітку про його отримання. Оператор системи протягом 5 робочих днів з моменту його отримання має погодити акт та здійснити відповідне відшкодування або надати обґрунтовані зауваження до нього шляхом надіслання споживачу відповідного письмового повідомлення рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштових відправлень.

8.2.4. У разі виявлення представниками оператора системи пошкоджень чи зриву пломб та/або індикаторів, установлених у місцях, указаних в акті про пломбування, або пошкоджень відбитків тавр на цих пломбах, пошкодження розрахункових засобів вимірювальної техніки, явних ознак втручання в параметри розрахункових засобів вимірювальної техніки з метою зміни їх показів, самовільних підключень до електричних мереж розрахунок обсягу електричної енергії, який підлягає оплаті, здійснюється відповідно до порядку, визначеного [главою 8.4](#) цього розділу.

8.2.5. У разі виявлення під час контрольного огляду або технічної перевірки уповноваженим представником оператора системи, від якого споживач одержує електричну енергію, порушень цих Правил, у тому числі фактів безоблікового споживання електричної енергії, на місці виявлення порушення у присутності споживача (представника споживача) або іншої особи, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки, оформлюється акт про порушення згідно з формою, наведеною в [додатку 9](#) до цих Правил.

Акт про порушення складається представниками оператора системи, які мають таке право згідно з посадовою інструкцією, пройшли відповідне навчання та інструктаж, після пред'явлення ними службових посвідчень.

В акті про порушення мають бути зазначені зміст виявленого порушення з посиланням на відповідні пункти цих Правил необхідні для визначення обсягу та вартості необлікованої електричної енергії параметри, що характеризують електроустановку споживача, схему підключення електроустановки споживача та її графічне зображення із зазначенням, ЕІС код площадки комерційного обліку, за якою виявлено порушення (за наявності), та у разі виявлення порушень, зазначених у [пункті 8.4.2](#) глави 8.4 цього розділу:

меж балансової належності;

перерізів та матеріалу всіх проводів (кабелів), наявних у схемі підключення;

номінальної сили струму спрацювання комутаційних апаратів, задіяних у схемі підключення;

фазування лічильника на дату оформлення акта про порушення.

Особа, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки, має пред'явити представникам оператора системи документ, що посвідчує її особу. Відповідні дані, що посвідчують особу, зазначаються в акті про порушення (крім випадку складення акта у присутності споживача). У разі відмови особи, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки, пред'являти представникам оператора системи документ, що посвідчує її особу, відповідна відмова особи має фіксуватися відеозйомкою, про що зазначається в акті про порушення.

Споживачі, представники оператора системи, інші особи, присутні при перевірці, під час здійснення перевірки електроустановок мають право здійснювати фото- та відеозйомку для фіксації виявлених порушень та/або відмови споживача (представника споживача або іншої особи, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки) підписувати акт про порушення та пред'являти документ, що посвідчує його особу, про що зазначається в акті про порушення.

В акті про порушення заповнюються всі графи та рядки без пропусків. Виправлення чи підчищення не допускаються. Текст повинен бути однозначним, без можливості подвійного тлумачення. Якщо графи та рядки акта про порушення не стосуються виявленого порушення, у них проставляються прочерки.

В акті зазначаються заходи, яких було вжито або яких необхідно вжити для усунення допущених порушень.

Акт про порушення складається у двох примірниках, один з яких передається або надсилається споживачеві.

Акт про порушення підписується представником (представниками) оператора системи, який (які) брали участь у перевірці, та споживачем (представником споживача) або іншою особою, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки.

У разі відмови споживача (представника споживача або іншої особи, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки) підписати акт про порушення або залишення ним місця порушення в акті про порушення робиться відповідний запис. У цьому разі акт про порушення вважається дійсним, якщо його підписали більше одного уповноваженого представника оператора системи та незаінтересована особа (представник житлово-експлуатаційної організації, балансоутримувача або управителя будинку, виборна особа будинкового, вуличного, квартального чи іншого органу самоорганізації населення або представник органу місцевого самоврядування, інший споживач тощо) за умови посвідчення цієї особи або більше одного уповноваженого представника оператора системи, а відмова споживача (представника споживача або іншої особи, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки) підписувати акт про порушення підтверджується відеозйомкою.

До акта про порушення сторонами можуть бути додані пояснення, зауваження та докази, перелік яких (за наявності) зазначається в цьому акті.

Представники оператора системи перед складанням акта про порушення зобов'язані повідомити споживача про його право внести пояснення та зауваження до акта, викласти мотиви своєї відмови від його підписання або підписати його без зауважень.

Облік бланків актів про порушення ведеться оператором системи у пронумерованому, прошнурованому та скріпленому печаткою журналі.

Акти про порушення та документи, що підтверджують факт їх отримання споживачем, повинні зберігатися оператором системи протягом трьох років з дня оформлення акта про порушення.

8.2.6. Акт про порушення розглядається комісією з розгляду актів про порушення, що створюється оператором системи і має складатися не менше ніж з трьох уповноважених представників оператора системи.

Споживач має право бути присутнім на засіданні комісії з розгляду актів про порушення.

Оператор системи повинен вести журнал реєстрації засідань комісії з розгляду актів про порушення, у якому зазначаються дата проведення засідання; номер протоколу; склад комісії; склад запрошених на засідання комісії (представники Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів); відмітка про присутність або відсутність споживача; перелік питань, які розглядалися на засіданні комісії; час розгляду кожного з питань, зміст окремої думки учасників комісії (у разі її наявності) та стислий зміст рішення.

У разі розгляду акта щодо використання на об'єкті побутового споживача електричної енергії на непобутові потреби, оператор системи додатково запрошує на засідання комісії електропостачальника та надсилає копію відповідного акта про порушення.

Споживач має бути повідомлений оператором системи про місце, час і дату засідання комісії не пізніше ніж за 7 календарних днів до призначеної дати засідання.

У разі відмови споживача або представника споживача від отримання акта про порушення, у якому визначено місце, час та дату проведення засідання комісії, або окремого повідомлення про місце, час і дату засідання комісії оператор системи направляє споживачу таке повідомлення рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштового відправлення на адресу, визначену в даних щодо споживача, наявних в оператора системи, у строк до 60 календарних днів від дати складення акта (крім випадків проведення експертизи або отримання висновку заводу виробника пломби та/або індикатора, та/або засобу вимірювальної техніки електричної енергії; повторного розгляду акта на засіданні комісії з розгляду актів про порушення). У такому разі оператор системи має право розглянути акт про порушення на засіданні комісії, яке має відбутися по закінченню 30 календарних днів від дати направлення споживачу такого повідомлення, але не пізніше 90 календарних днів від дати направлення такого повідомлення. За зверненням споживача оператор системи може розглянути акт про порушення на засіданні комісії раніше указанного терміну.

Акт про порушення, не розглянутий у визначеному цими Правилами порядку протягом 90 календарних днів від дня його складення, вважається недійсним та підлягає скасуванню, крім випадків необхідності проведення експертизи або отримання висновку заводу виробника пломб, індикаторів та/або засобу вимірювальної техніки електричної енергії для встановлення факту порушення. Якщо для розгляду акта про порушення необхідні результати експертного дослідження та/або обстеження заводом виробником, перебіг зазначеного терміну починається з дати їх отримання оператором системи.

Комісія з розгляду актів про порушення може повторно розглянути акт про порушення в порядку, встановленому цими Правилами, на підставі звернення споживача, на вимогу Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, або за рішенням суду. У разі повідомлення оператору системи про істотні обставини, які не були відомі на момент ухвалення рішення комісією, але мають суттєве значення, рішення комісії може бути переглянуте у порядку, встановленому цими Правилами, протягом 1 року, починаючи з дня, наступного за днем його прийняття. Споживач може подати оператору системи звернення про перегляд рішення комісії протягом 180 календарних днів з дня прийняття комісією відповідного рішення.

Рішення комісії оформлюється протоколом, копія якого видається споживачу.

У протоколі комісії зазначається ЕІС код точки/точок комерційного обліку, за якою(ими) виявлено порушення (за наявності).

У разі розгляду питання щодо використання на об'єкті побутового споживача електричної енергії на непобутові потреби копія рішення комісії видається/надсилається електропостачальнику.

У разі причетності споживача до порушень, зазначених у [пункті 8.4.2](#) глави 8.4 цього розділу, у протоколі зазначаються відомості щодо обсягу та вартості необлікованої електричної енергії. У такому разі разом з протоколом споживачу надаються розрахунок обсягу та вартості необлікованої електричної енергії з посиланням на відповідні пункти [глави](#)

8.4 цього розділу та розрахункові документи для оплати необлікованої електричної енергії та/або збитків.

У разі встановлення, що порушення роботи вузла обліку виникло не з вини споживача, обсяг спожитої електричної енергії споживачем від дня порушення вимірювань до дня відновлення вимірювань, визначається відповідно до [Кодексу комерційного обліку](#).

8.2.7. Кошти за необліковану електричну енергію та суми збитків перераховуються споживачем на поточний рахунок оператора системи.

Споживач має оплатити розрахункові документи за необліковану електричну енергію протягом 30 календарних днів від дня отримання рахунка (у випадку неотримання споживачем рахунка у поштовому відділенні упродовж 5 робочих днів з дня надходження рахунка до поштового відділення споживача рахунок вважається отриманим споживачем на 5 робочий день).

У разі незгоди споживача з фактом безоблікового споживання електричної енергії та відмови від сплати вартості необлікованої електричної енергії оператор системи звертається з позовом до суду для підтвердження факту безоблікового споживання електричної енергії та стягнення вартості необлікованої електричної енергії.

Спірні питання, які виникають між сторонами при складанні акта про порушення та/або визначенні обсягу та вартості необлікованої електричної енергії, вирішуються Регулятором, центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики відповідно до компетенції, енергетичним омбудсменом та/або судом.

Якщо судом прийнято рішення, яким спростовано факт безоблікового споживання електричної енергії споживачем та/або відмовлено оператору системи в задоволенні позову щодо стягнення зі споживача вартості необлікованої електричної енергії, розрахованої на підставі акта про порушення, та за умови набрання рішенням суду законної сили оператор системи скасовує відповідний акт про порушення.

8.3. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів

8.3.1. Учасники роздрібного ринку, які здійснюють розподіл або постачання електричної енергії споживачам, зобов'язані здійснювати розгляд скарг та вирішувати спори у порядку, визначеному цими Правилами, [Кодексом систем розподілу](#) та іншими нормативно-правовими актами Регулятора.

8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, [Кодексу систем розподілу](#) та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:

- 1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, інформаційно-консультаційного центру, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;
- 2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;
- 3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;

- 4) процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів;
- 5) форму подання звернення/скарги/претензії.

8.3.3. Під час здійснення своєї діяльності, зокрема розгляду отриманих від споживачів звернень (скарг/претензій), учасники роздрібного ринку мають дотримуватися розроблених стандартів/вимог/процедур. Стандарти/вимоги/процедури, які розробляються учасниками роздрібного ринку, мають відповідати таким вимогам:

- 1) бути викладені зрозумілою та доступною мовою;
- 2) надавати можливість споживачу подавати звернення/скарги/претензії в усній формі (за допомогою телефону або під час особистого прийому відповідальному працівнику учасника роздрібного ринку) та/або письмовій формі (включаючи засоби електронного зв'язку);
- 3) надавати можливість споживачам з обмеженими можливостями отримувати інформацію, подавати звернення/скарги/претензії у зручний для них спосіб. Для забезпечення такої можливості учасники роздрібного ринку мають розробити інструкцію з урахуванням вимог, визначених законодавством;
- 4) чітко описувати поетапні заходи (алгоритм), які вживає учасник роздрібного ринку в ході розгляду звернення (скарги/претензії), отриманої від споживача, а також порядок особистого прийому споживачів;
- 5) описувати рішення, які може приймати учасник роздрібного ринку за результатами розгляду звернення (скарги/претензії) (вибачення, надання роз'яснень, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації тощо).

8.3.4. Процедура розгляду звернень, скарг та претензій, що розробляється електропостачальником та оператором системи, має передбачати:

- 1) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення електропостачальника (оператора системи) про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії, якщо у ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома електропостачальнику (оператору системи);
- 2) час розгляду звернення (скарги/претензії) та надання відповіді;
- 3) реєстрацію усіх отриманих звернень (скарг/претензій) споживачів з використанням загальної класифікації звернень (скарг/претензій), затвердженої Регулятором.

8.3.5. У разі внесення Регулятором до цього розділу змін учасники роздрібного ринку мають вносити відповідні зміни до своїх процедур, визначених у цих Правилах.

8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або положенням про інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії, затвердженим Регулятором. Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує інформаційно-консультаційний центр, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником.

8.3.7. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати фіксацію отриманих від споживача звернень (скарг/претензій) в окремому єдиному реєстрі із зазначенням наступних даних:

- 1) дата отримання звернення/скарги/претензії;
- 2) реєстраційний номер;
- 3) спосіб, у який подано звернення (скаргу/претензію);
- 4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача, що подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення (скаргу/претензію);
- 5) тематика звернення/скарги/претензії;
- 6) короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;
- 7) короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;
- 8) механізм розгляду звернення/скарги/претензії;
- 9) результат розгляду звернення/скарги/претензії;
- 10) засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

8.3.8. Отримані учасником роздрібного ринку інформація та/або матеріали від споживача або структурного підрозділу цього учасника роздрібного ринку мають додаватись до звернення/скарги/претензії.

8.3.9. Усі звернення (скарги/претензії) реєструються учасником роздрібного ринку, як отримані:

- 1) якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або в офісі учасника роздрібного ринку) - у день його (її) отримання;
- 2) у робочий день отримання звернення/скарги/претензії - якщо відповідне звернення (скарга/претензія) подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане учасником роздрібного ринку за 1 годину до завершення робочого дня.

8.3.10. У разі повторного звернення (скарги/претензії) споживача з питання, яке не було вирішено учасником роздрібного ринку по суті та яке зафіксовано як вирішене, учасник роздрібного ринку має:

- 1) зареєструвати звернення (скаргу/претензію) у реєстрі як окреме звернення (скаргу/претензію), позначивши його як таке, що є повторним та потребує негайного вирішення;
- 2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

8.3.11. Учасник роздрібного ринку розглядає звернення/скаргу/претензію в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення/скарги/претензії, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, [Кодексом системи передачі](#) та [Кодексом системи розподілу](#).

Якщо під час розгляду звернення (скарги/претензії) необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, строк розгляду

звернення/скарги/претензії призупиняється на час проведення технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію).

Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач, який подав звернення (скаргу/претензію). При цьому загальний строк розгляду зазначеного звернення (скарги/претензії) не може перевищувати 45 днів.

Звернення (скарги/претензії) побутових споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

Електропостачальник розглядає звернення споживачів щодо перевірки правильності рахунку за електричну енергію, а оператор системи - рахунку за послуги з розподілу (передачі) електричної енергії, у строк до 5 робочих днів з дня отримання ними такого звернення.

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.

8.3.12. У разі отримання електропостачальником/оператором системи звернення (скарги/претензії) споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таке звернення/скаргу/претензію за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції протягом 5 робочих днів, про що в цей же строк повідомляє споживача.

8.3.13. Звернення (скарги/претензії) споживача, отримані учасником роздрібного ринку через електропостачальника/оператора системи або орган державної влади, місцевого самоврядування, розглядаються електропостачальником/оператором системи у порядку, визначеному цими Правилами.

8.3.14. Учасники роздрібного ринку мають вести єдину базу даних щодо звернень/скарг/претензій споживачів (незалежно від форми отримання та механізму їх розгляду).

Учасники роздрібного ринку мають забезпечити збереження баз даних щодо звернень/скарг/претензій споживачів протягом 5 років.

8.3.15. Учасники роздрібного ринку мають:

1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів. Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;

2) подавати Регулятору звіт про розгляд звернень/скарг/претензій споживачів відповідно до затвердженого Регулятором порядку.

8.3.16. Учасники роздрібного ринку мають оприлюднювати на своєму офіційному вебсайті щорічний звіт щодо розгляду звернень/скарг/претензій. Цей звіт має містити таку інформацію:

1) загальну кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, отриманих електропостачальником/оператором системи у звітному році (окремо для побутових та непобутових споживачів), за тематиками відповідно до загальної класифікації;

2) кількість звернень (скарг/претензій) споживачів, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення (скарги/претензії) відповідно до вимог [пункту 8.3.4](#) цієї глави;

3) середній час розгляду звернення (скарги/претензії) електропостачальником/оператором системи за тематиками відповідно до загальної класифікації;

4) короткий опис та процедури розгляду звернень (скарг/претензій) споживачів.

8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.

У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений інформаційно-консультаційний центр та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.

Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.

8.3.18. Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом звернення протягом 1 року з моменту його прийняття до Регулятора або енергетичного омбудсмена. Пропущений з поважної причини строк оскарження рішення може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

8.3.19. Розгляд скарг споживачів на дії чи бездіяльність учасників роздрібного ринку та вирішення спорів між ними здійснюються Регулятором у порядку, визначеному правилами розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затвердженими Регулятором.

8.3.20. Розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів на дії чи бездіяльність суб'єктів роздрібного ринку, вирішення спорів між ними здійснюються енергетичним омбудсменом у порядку, встановленому законодавством України, та Регулятором у межах його повноважень, а також вирішуються у судовому порядку.