

## ІНСТРУКЦІЯ про порядок подання звернень/скарг/претензій

1. Ця Інструкція розроблена у відповідності до вимог Закону України «Про ринок електричної енергії», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312, Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 та Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375.
2. Інструкція визначає загальний порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до оператора системи розподілу - ДП «РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРИЧНІ МЕРЕЖІ» (далі ОСР).
3. Основні терміни, що вживаються у даній Інструкції:  
**звернення** - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та послуг, пов'язаних з розподілом електричної енергії;  
**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) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, а також захисту законних інтересів споживача.
4. Споживач/заявник у разі порушення його прав та законних інтересів в частині, що стосується діяльності ОСР, має право звернутись до ОСР зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення його прав та законних інтересів.  
До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії.  
  
У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, ОСР має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.
5. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення ОСР, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення.  
ОСР має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку. Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою ОСР, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення (п. 8.1.4 ПРРЕЕ).
6. У разі порушення ОСР вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії в частині, що стосується, та/або умов договорів, наявність яких передбачена законодавством, споживач, щодо якого було вчинено порушення, складає у довільній формі претензію та подає її до ОСР.  
У разі заподіяння споживачу електричної енергії збитків у претензії зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину оператора та розмір нарахованих збитків.
7. ОСР має здійснювати фіксацію отриманих від споживача звернень (скарг/претензій) в окремому єдиному реєстрі із зазначенням наступних даних:
  - дата отримання звернення/скарги/претензії;
  - реєстраційний номер;

- спосіб, у який подано звернення (скаргу/претензію);
  - прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача, що подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення (скаргу/претензію);
  - тематика звернення/скарги/претензії;
  - короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;
  - короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;
  - механізм розгляду звернення/скарги/претензії;
  - результат розгляду звернення/скарги/претензії;
  - засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.
8. ОСР, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має його зареєструвати з використанням загальної класифікації звернень/скарг/претензій, затвердженої НКРЕКП, та розглянути відповідно до порядку, визначеного чинним законодавством:
- якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або на особистому прийомі) - у день його отримання;
  - якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане за 1 годину до завершення робочого дня у день отримання - у робочий день отримання звернення/скарги/претензії.
- Якщо звернення/скарга/претензія отримані менше ніж за 1 годину до закінчення робочого дня - не пізніше наступного робочого дня.
- У разі повторного звернення/скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішено по суті та, яке зафіксовано як вирішене, ОСР має:
- 1) зареєструвати звернення/скарги/претензії 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.
9. У зверненні/скарзі/претензії має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено діючу електронну адресу (e-mail), на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. При цьому, ОСР не несе відповідальності за ненадання відповіді на невірно зазначену адресу електронної пошти. На офіційному веб-сайті [www.meregi.com.ua](http://www.meregi.com.ua) та поштовому сервері ОСР заборонено використовувати програмні модулі, що перебувають під санкціями України, засобами адміністрування обмежено можливість отримання повідомлень електронної пошти з таких ресурсів.
- Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.
10. Звернення/скаргу/претензію може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).
11. Не підлягають розгляду та вирішенню:
- повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;
  - письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство (анонімні звернення);
  - звернення, терміни подання яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;
  - звернення осіб, визнаних судом недієздатними.
- Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівництвом.
12. Звернення/скарга/претензія, оформлене без дотримання встановлених вимог,

повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

14. У разі отримання 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.
15. Звернення/скарга/претензія може бути поданою громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, чи письмовим, надісланим поштою або переданим споживачем особисто чи через уповноваженому ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства (<http://www.nerc.gov.ua/?id=16075>). Звернення/скарга/претензія може бути подане шляхом:
  - надсилання за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу філій підприємства.

- нарочним під час відвідування ОСР філій або відповідно до графіку центрів обслуговування споживачів відповідних філій (графік прийому та адреси філій оприлюднено на веб-сайті ОСР [www.meregi.com.ua/](http://www.meregi.com.ua/))