ПОЛОЖЕННЯ

про Центр розгляду скарг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АКСПО УКРАЇНА» (код ЄДРПОУ 41952114)

1. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає порядок організації роботи та процедуру розгляду Центром розгляду скарг Товариства з обмеженою відповідальністю «АКСПО УКРАЇНА» (код ЄДРПОУ 41952114) (далі - Товариство, електропостачальник) скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів рішеннями, діями чи бездіяльністю Товариства під час здійснення діяльності з постачання електричної енергії споживачу (далі - Центр).

Товариство здійснює діяльність з постачання електричної енергії споживачу. Положення не регулює розгляд скарг на діяльність операторів систем розподілу, зокрема щодо приєднання до електричних мереж, експлуатації мереж та надання послуг з розподілу електричної енергії.

1.2. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

заявник - споживач електричної енергії або особа, яка має намір стати споживачем, що звернулася до Товариства зі скаргою особисто або через уповноважену нею особу, повноваження якої оформлено відповідно до законодавства;

повторна скарга - скарга, подана тим самим заявником з одного і того самого питання, якщо перша скарга вирішена по суті;

скарга - звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) Товариства як електропостачальника.

Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», 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.

1.3. Звернення, яке не є скаргою, розглядається Товариством у загальному порядку, передбаченому законодавством та внутрішніми документами Товариства.

1.4. У разі обслуговування Товариством 100 000 споживачів і більше Центр створюється як окремий структурний підрозділ. Якщо Товариство обслуговує менше 100 000 споживачів, виконання функцій Центру покладається наказом директора на окремий структурний підрозділ або посадову особу Товариства. Керівник Центру (або посадова особа, на яку покладено його функції) та відповідальні виконавці визначаються внутрішніми організаційно-розпорядчими документами Товариства.

1.5. Центр забезпечує об’єктивність, неупередженість та своєчасність розгляду скарг заявників.

1.6. Для ефективного функціонування Центру Товариство забезпечує:

1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації:

на інформаційних стендах у головному офісі та структурних підрозділах Товариства (за наявності);

на головній сторінці власного офіційного вебсайту Товариства;

в особистому кабінеті споживача (за наявності відповідного сервісу);

на зворотному боці платіжного документа, який направляється заявнику (якщо такий документ направляється);

2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті Товариства з дотриманням вимог законодавства про захист персональних даних та конфіденційної інформації, де розміщується інформація про:

фактичну, поштову та електронну адреси Центру, за якими можна подати скаргу та отримати інформацію про стан і строки її розгляду;

режим роботи Центру;

процедуру розгляду скарг Центром;

чинну редакцію цього Положення та посилання на Примірне положення про Центр розгляду скарг, наведене в додатку 19 до ПРРЕЕ;

дії заявника в разі незгоди з відповіддю за результатами розгляду скарги;

3) можливість подання скарги на визначену електронну адресу, через особистий кабінет споживача або шляхом заповнення електронної форми на офіційному вебсайті Товариства (за наявності відповідних технічних сервісів);

4) своєчасний, об'єктивний і неупереджений розгляд скарг заявників.

1.7. Розгляд скарг заявників Центром здійснюється на безоплатній основі.

1.8. Реєстрація скарг заявників покладається на визначений наказом директора структурний підрозділ або посадову особу Товариства, які забезпечують реєстрацію, облік, організацію документообігу та зберігання документів.

2. Завдання та функції Центру

2.1. Основними завданнями Центру є:

1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу Товариства, зокрема через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача» (за наявності);

2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України щодо надання належним чином засвідчених копій документів, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;

3) надання роз'яснень щодо прав та обов'язків заявників під час розгляду скарг (за потреби).

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

1) об'єктивно, всебічно та своєчасно розглядає скарги заявників;

2) залучає за потреби до розгляду скарги заявника, працівників і структурні підрозділи Товариства, до компетенції яких належить 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 порядку оскарження прийнятого рішення;

4) ініціює заходи з поновлення порушених прав заявника та виконання рішень, прийнятих за результатами розгляду скарги;

5) своєчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/в розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті Товариства;

6) здійснює облік протоколів, складених за результатами розгляду скарг заявників;

7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва Товариства пропозиції щодо вдосконалення роботи Центру;

8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.

3. Процедура розгляду скарг

3.1. Скарга, зареєстрована відповідним структурним підрозділом або посадовою особою Товариства, які забезпечують реєстрацію, облік, документообіг та зберігання документів, протягом одного дня з дня її реєстрації передається на розгляд Центру.

3.2. Для оперативного вирішення порушених у скарзі питань та належного інформування заявника про хід і результати її розгляду керівник Центру (або посадова особа, на яку покладено функції Центру) визначає відповідального виконавця з розгляду відповідної скарги.

3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду, якщо:

1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередню скаргу вирішено по суті;
2) порушене у скарзі питання на день її подання є предметом судового розгляду або щодо нього ухвалено судове 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 змісту вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;
5) до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та 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, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення.

Про залишення скарги без розгляду, крім випадку надходження анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.

У разі надходження до Товариства скарги споживача з питань, які не належать до компетенції електропостачальника, зокрема щодо приєднання до мережі або послуг з розподілу електричної енергії, Товариство надсилає таку скаргу за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку електричної енергії згідно з ПРРЕЕ.

3.4. Скарга розглядається та вирішується у строк не більше одного місяця з дня її надходження, а скарга, що не потребує додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня її отримання. Якщо вирішити питання, порушені у скарзі, у місячний строк неможливо, керівник Центру (або посадова особа, на яку покладено його функції) визначає строк, необхідний для її розгляду, про що повідомляється заявник. Загальний строк надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

3.5. На прохання заявника Товариство організовує розгляд його скарги за його участю шляхом проведення робочої зустрічі. До робочої зустрічі можуть бути запрошені працівники та представники структурних підрозділів Товариства для повного і всебічного розгляду порушеного питання.

3.6. Під час робочої зустрічі розглядаються позиції всіх її учасників, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.

3.7. Товариство може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП.

3.8. Відповідальний виконавець не пізніше ніж за три робочі дні до дня проведення робочої зустрічі інформує заявника та інших учасників розгляду скарги про час, дату та місце її проведення, а у разі дистанційного розгляду із застосуванням технічних засобів надсилає на електронні адреси учасників відповідне посилання.

3.9. Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити Центр про свою участь у розгляді скарги.

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

1) дата проведення робочої зустрічі;
2) інформація про проведення розгляду скарги у приміщенні Центру або дистанційно (із застосуванням технічних засобів);
3) учасники робочої зустрічі;
4) суть скарги;
5) наявні документи (копії документів), додані до скарги;
6) прийняте на робочій зустрічі рішення;
7) порядок оскарження прийнятого рішення.

Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру (або посадовою особою, на яку покладено його функції) та відповідальним виконавцем. У разі виконання обох функцій однією посадовою особою протокол підписує така посадова особа.

3.11. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець з урахуванням протоколу робочої зустрічі (якщо вона проводилася) готує проєкт відповіді, що містить рішення про задоволення або відмову в задоволенні скарги, та передає його на погодження керівнику Центру (або посадовій особі, на яку покладено його функції) і на підпис керівнику Товариства або іншій належним чином уповноваженій особі.

3.12. Відповідь на скаргу надсилається заявнику в той спосіб, у який скарга була надіслана Товариству, якщо іншої форми надання відповіді не зазначено у скарзі. У разі подання заявником разом зі скаргою оригіналів документів вони повертаються заявнику.

3.13. На підставі скарг заявників, відповідей та рішень за результатами їх розгляду Центр готує типові запитання і відповіді для оприлюднення на сторінці/в розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту Товариства з дотриманням законодавства щодо захисту персональних даних та конфіденційної інформації.

3.14. Якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр у відповіді заявнику роз’яснює порядок оскарження прийнятого рішення, зокрема можливість звернення до НКРЕКП та/або суду в установленому законодавством порядку.

Додаток 1
до Положення про Центр розгляду скарг
ТОВ «АКСПО УКРАЇНА»

ЗВІТ

щодо розгляду скарг Центром електропостачальника ТОВ «АКСПО УКРАЇНА» (код ЄДРПОУ 41952114)

за _____ квартал _____ року

№ з/п	Питання, з якими зверталися заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо	Кількість зареєстрованих скарг	Кількість складених протоколів	Кількість наданих відповідей	Питання вирішено шляхом надання письмової відповіді заявнику (кількість)		Звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом		
					про задоволення вимог заявника	про відмову в задоволенні вимог заявника	НКРЕКП	Держенергонагляду	іншого державного органу, підприємства, установи, організації або посадової особи (зазначити)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	**Договору про постачання електричної енергії, у тому числі за «зеленим» тарифом**								
1.1	Укладення договору								
1.2	Зміни договору								
1.3	Неповної інформації в договорі								
1.4	Розірвання договору								
1.5	Комерційних умов оплати								
1.6	Строків підписання договору після подання заяви								
1.7	Інші								
2	**Відключення за несплату рахунків**								
3	**Виставлення рахунків**								
3.1	Неправильно виставленого рахунку								
3.2	Незрозумілого рахунку								
3.3	Заборгованості за рахунком								
3.4	Інші								
4	**Ціни (тарифу)**								
4.1	Зміни ціни								

№ з/п	Питання, з якими зверталися заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо	Кількість зареєстрованих скарг	Кількість складених протоколів	Кількість наданих відповідей	Питання вирішено шляхом надання письмової відповіді заявнику (кількість)		Звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом		
					про задоволення вимог заявника	про відмову в задоволенні вимог заявника	НКРЕКП	Держенергонагляду	іншого державного органу, підприємства, установи, організації або посадової особи (зазначити)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.2	Неправильної ціни								
4.3	Прозорості ціни (незрозумілості або складності визначення ціни)								
4.4	Інші								
5	**Зміни постачальника**								
6	**Відшкодування / компенсації**								
6.1	Відшкодування завданих збитків								
6.2	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг								
7	**Неконкурентної поведінки**								
8	**Пільг, субсидій**								
9	**Скарг на працівників електропостачальника**								
10	**Надання / ненадання інформації**								
11	**Звернень, які не стосуються питань електропостачання**								
12	**Відключення / відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника**								
13	**Інші**								
	УСЬОГО								

Форма звіту складена за додатком 2 до Примірного положення про Центр розгляду скарг (додаток 19 до ПРРЕЕ).