

Процедура розгляду скарг

1. Скарга, зареєстрована відповідним структурним підрозділом Товариства, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу та зберігання документів, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд ЦРС.

2. З метою оперативного вирішення по суті порушених у скарзі питань та забезпечення належного інформування заявника про хід розгляду скарги та прийнятого рішення за результатом її розгляду, керівник ЦРС визначає відповідального виконавця з розгляду такої скарги.

3. У разі отримання Товариством скарги споживача з питань, що не належать до його компетенції, ЦРС надсилає таку скаргу за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до вимог ПРРЕЕ або повертає заявникові з відповідними поясненнями.

4. Скарга розглядається та вирішується у строк не більше одного місяця з дня її надходження, а скарга, яка не потребує додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з дня її отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівником ЦРС визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

5. На прохання ЦРС організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі. На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів Товариства для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

6. На робочій зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.

7. За необхідністю, ЦРС може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників оператора системи розподілу, представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

8. Відповідальний виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення робочої зустрічі інформує заявника та інших учасників розгляду скарги про час, дату та місце розгляду скарги, а у разі проведення розгляду дистанційно, за допомогою застосування технічних засобів, надсилає на електронні адреси учасників розгляду скарги посилання на неї.

9. Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити ЦРС про свою участь під час розгляду скарги.

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

- 1) дату проведення робочої зустрічі;
- 2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні ЦРС або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);
- 3) учасників робочої зустрічі;
- 4) суть скарги;
- 5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;
- 6) прийняте на робочій зустрічі рішення;
- 7) порядок оскарження прийнятого рішення.

Протокол розгляду скарги підписується керівником ЦРС та відповідальним виконавцем.

11. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець, з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, готує проєкт відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на погодження керівнику ЦРС та на підпис Директору Товариства.

12. Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана Товариству, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі. У разі подання заявником до скарги оригіналів документів такі документи повертаються заявнику.

13. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, ЦРС у відповіді заявнику роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.

14. Якщо заявник не згоден з рішенням, прийнятим за його скаргою, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги протягом 1 року з моменту прийняття рішення до Національної комісії що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг або Енергетичному омбудсмену. Рішення органу, який розглядав скаргу, у разі незгоди з ним заявника також може бути оскаржено в судовому порядку.

15. На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами розгляду скарг ЦРС готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються на сторінці/розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту Товариства.