

# Процедура розгляду скарг Центром розгляду скарг ТОВ «ЖОЕК»

## 1. Загальні положення

Процедура розгляду скарг (далі – Процедура) визначає порядок розгляду скарг заявників Центром розгляду скарг ТОВ «ЖОЕК» (далі – Центр, електропостачальник, ТОВ «ЖОЕК») щодо порушення їхніх прав та законних інтересів електропостачальником.

Процедура розгляду скарг розроблена з метою об'єктивності та своєчасності розгляду скарг заявників. Процедура встановлює єдині вимоги до процесу розгляду скарг та вирішення спорів з урахуванням вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії, Закону України про звернення громадян та інших нормативно-правових актів.

Процедура спрямована на забезпечення неупередженого розгляду скарги заявника в тому числі і за допомогою застосування технічних засобів із залученням заявника / його уповноваженого представника.

## 2. Терміни

У Процедурі терміни вживаються в такому значенні:

**заявник** – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, які надаються оператором системи розподілу, який звернувся до оператора системи розподілу/електропостачальника зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

**повторна скарга** – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті;

**скарга** – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника.

Інші терміни в цій Процедурі вживаються у значеннях, наведених у законах України [«Про звернення громадян»](#), [«Про ринок електричної енергії»](#), Кодексі систем розподілу, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, 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.

## 3. Розгляд скарг Центром розгляду скарг

Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

Під час розгляду скарг, Центр:

1. об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;

2. залучає до розгляду скарги, за необхідності: заявника, структурні підрозділи ТОВ «ЖОЕК», до компетенції яких відноситься 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 про порядок оскарження прийнятого рішення за результатом розгляду скарги;
  4. ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скагою рішень;
- Центр розгляду скарг розглядає скарги заявників, подані у письмовій (електронній) формі.

**Заявник, або уповноважена ним особа, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства, може подати скаргу, надіславши її на:**

- поштову адресу ТОВ «ЖОЕК» : майдан Перемоги, 10, м. Житомир, 10003;
- Передавши нарочно в Центрах обслуговування ТОВ «ЖОЕК»;
- електронну адресу центру [icc@ztoek.com.ua](mailto:icc@ztoek.com.ua) або загальну електронну адресу ТОВ «ЖОЕК» [kanc@ztoek.com.ua](mailto:kanc@ztoek.com.ua);
- через особистий кабінет <https://my.ztoek.ua/home>;
- заповнивши електронну форму на офіційному вебсайті ТОВ «ЖОЕК» за посиланням:  
<https://www.ztoek.com.ua/wp-content/uploads/2020/02/formzv.pdf>.

У скарзі має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, викладено суть скарги. Скарга повинна бути підписана заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронній формі скарги 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 електронної скарги не вимагається.

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

Центр надає заявнику попередню відповідь про початок розгляду скарги та строки її 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.

**Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:**

- 1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;
- 2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого 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 зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;
- 5) до скарги не додано документів, що підтверджують порушення прав та захист 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, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення.

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

У разі отримання оператором системи розподілу/електропостачальником скарги споживача з питань, що не належать до його компетенції, він надсилає таку скаргу за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку відповідно до компетенції відповідно до ПРРЕЕ.

Звернення, яке не є скаргою, розглядається електропостачальником у загальному порядку.

#### **4. Термін розгляду скарг та надання відповіді**

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 Центру визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

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

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

#### **5. Проведення робочої зустрічі**

На прохання заявника електропостачальник 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.

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

Центр може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

Центр 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.

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

За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі Центр складає протокол, у якому зазначає:

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

Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

За результатами розгляду скарги, з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, Центр направляє відповідь заявнику, яка містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги.

#### **6. Оскарження рішень, прийнятих за результатом розгляду скарг**

Якщо заявник не згоден з рішенням, прийнятим за його скаргою, 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.

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.

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.