

Порядок подання та розгляду звернень, скарг та претензій щодо надання послуг з постачання електричної енергії

Якщо в процесі постачання енергоресурсів (природного газу чи електроенергії) виникнуть питання або скарги, споживач може звернутися до постачальника у зручний для себе спосіб:

- за телефоном: +38 050 874 37 35
- електронною поштою за адресою: info@EM-UA.com;
- засобами поштового зв'язку: 01042, Україна, місто Київ, вулиця Дорошенка Дмитра, будинок, 12, офіс, 414
- особисто відвідавши наш офіс з понеділка по п'ятницю з 09-00 до 18-00, окрім вихідних та святкових днів, за адресою: м. Київ вулиця Дорошенка Дмитра, будинок, 12, офіс, 414

У залежності від характеру скарг та звернень постачальником буде у найкоротші терміни вжито відповідних заходів.

Звернення, які стосуються якості та надійності постачання енергоносіїв, а також повідомлення про загрозу електробезпеки будуть розглянуті негайно.

Термін відповіді на письмові звернення – не більше 15 робочих днів з дати отримання нами Вашого письмового звернення.

Крім того, з питань дотримання вимог законодавства у сфері енергетики Ви можете звернутися до:

- Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг;
- Державної інспекції енергетичного нагляду України;
- Антимонопольного комітету України.

Загальні засади реалізації права громадян на звернення визначаються Законом України «Про звернення громадян».

Правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів, визначені Постановою НКРЕКП № 1333 від 02.07.2019 р. (далі – Правила). Зокрема, статтею 5 визначено Порядок розгляду скарг:

5.1. Заявник у разі порушення суб'єктом господарювання його прав та законних інтересів має право звернутись до такого суб'єкта господарювання в порядку, визначеному законодавством та умовами договору, що між ними укладено, зі скаргою чи претензією.

5.2. Суб'єкт господарювання за результатами розгляду такої скарги (претензії) зобов'язаний прийняти рішення та надати заявнику вмотивовану письмову відповідь у строки, встановлені законодавством та договором.

5.3. Заявник має право подати до НКРЕКП скаргу з вимогою про поновлення своїх прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) суб'єкта господарювання та/або прийнятими таким суб'єктом рішеннями.

До скарги заявник має додати наявні у нього рішення або копії рішень суб'єкта господарювання, що приймалися за його зверненням цим суб'єктом, а також інші наявні у заявника документи, необхідні для розгляду його скарги. Оригінали рішень та інших документів після розгляду скарги повертаються заявнику.

5.4. Скарга заявника на дії (бездіяльність) суб'єкта господарювання та прийняття таким суб'єктом рішень, що порушують права і законні інтереси заявника, може бути подана до НКРЕКП протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення заявника з таким рішенням.

Скарга, подана заявником з порушенням зазначеного строку, НКРЕКП не розглядається. Пропущений строк подання заявником скарги за наявності поважних причин може бути поновлений НКРЕКП.

5.5. НКРЕКП, отримавши скаргу від заявника, у межах повноважень зобов'язана об'єктивно, всебічно і вчасно перевірити обставини, викладені у скарзі.

5.6. Якщо за результатами розгляду скарги та наданих до неї рішень суб'єкта господарювання та документів з'ясовується, що така скарга не містить ознак порушення суб'єктом господарювання законодавства та/або ліцензійних умов, НКРЕКП направляє заявнику письмову відповідь про відмову в задоволенні вимог, викладених у скарзі.

5.7. Якщо за результатами розгляду скарги та наданих до неї рішень суб'єкта господарювання та документів з'ясовується, що наведені у скарзі факти, рішення суб'єкта господарювання та матеріали не містять достатніх даних, необхідних для прийняття НКРЕКП обґрунтованого рішення, або у зверненні є питання, що потребують отримання від суб'єкта господарювання додаткових матеріалів та пояснень, то таке звернення розглядається у порядку розгляду заяв відповідно до глави 4 цих Правил.

5.8. Якщо за результатами розгляду скарги та наданих до неї рішень суб'єкта господарювання та документів з'ясовується, що така скарга є обґрунтованою та містить ознаки порушення суб'єктом господарювання законодавства та/або ліцензійних умов, НКРЕКП направляє суб'єкту господарювання вимогу про усунення такого порушення, про що письмово повідомляє заявника. Суб'єкт господарювання у визначені НКРЕКП строки та спосіб зобов'язаний повідомити про усунення порушення.

5.9. Якщо суб'єкт господарювання у встановлені строки повідомив НКРЕКП про усунення порушення, то відповідальний підрозділ готує проєкт рішення НКРЕКП про припинення розгляду звернення.

5.10. Якщо суб'єкт господарювання у встановлені строки та спосіб не повідомив або повідомив НКРЕКП про неусунення порушення чи заявник повторно звернувся до НКРЕКП із повідомленням про неусунення суб'єктом господарювання порушення, відповідальний підрозділ готує проєкт рішення НКРЕКП про порушення суб'єктом господарювання законодавства у відповідній сфері та/або ліцензійних умов.

5.11. Якщо за результатами розгляду скарги та наданих до неї документів з'ясовується, що така скарга не є обґрунтованою або не містить ознак порушення суб'єктом господарювання законодавства та/або ліцензійних умов, відповідальний підрозділ готує та направляє заявнику письмову відповідь з відповідним роз'ясненням.

5.12. За результатами розгляду скарги НКРЕКП приймає рішення відповідно до глави 7 цих Правил та направляє письмову відповідь заявнику.