



ЗАТВЕРДЖОЮ
Директор Крет В.В.

Наказ №03/1 від «28» березня 2025 р.

Процедура розгляду скарг ПП «Альтерхол»

На Приватному підприємстві «Альтерхол» призначено відповідальну особу, що буде виконувати функції передбачені для Центру розгляду скарг та визначені Положенням про Центр розгляду скарг (Наказ №03/1 від «28» березня 2025 р.).

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.

1. ПП «Альтерхол» розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

2. Реєстрація скарг заявників покладається на відповідальну особу ПП «Альтерхол», що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.

3. Зареєстрована скарга протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд.

3.1. 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, відповідальна особа ПП «Альтерхол» повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.

У разі отримання відповідальною особою ПП «Альтерхол» 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.

3.3. 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, відповідальною особою ПП «Альтерхол» визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

3.4. На прохання заявителя відповідальна особа ПП «Альтерхол» організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.

На робочу зустріч можуть бути запрошені представники ПП «Альтерхол» для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

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

3.6. ПП «Альтерхол» може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП (за їх згодою).

3.7. Відповідальний виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення робочої зустрічі інформує заявителя 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.

3.8. Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити відповідальну особу ПП «Альтерхол» про свою участі під час розгляду скарги.

3.9. 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 ПП «Альтерхол» або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);
- 3) учасників робочої зустрічі;
- 4) суть скарги;
- 5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;
- 6) прийняті на робочій зустрічі рішення;
- 7) порядок оскарження прийнятого рішення.

Протокол розгляду скарги підписується відповідальною особою ПП «Альтерхол».

3.10. За результатами розгляду скарги відповідальна особа ПП «Альтерхол», з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, готове проект відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на підпись керівнику ПП «Альтерхол».

3.11. Відповідь на скаргу надсилається заявителю у спосіб, у який вона була надіслана ПП «Альтерхол», якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявителем у скарзі. У разі подання заявителем до скарги оригіналів документів такі документи повертаються заявителю.

3.12. У разі якщо скарга заявителя не підлягає задоволенню, ПП «Альтерхол» у відповіді заявителю роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.