



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Крет В.В.

Наказ №03/1 від «28» березня 2025 р.

**ПОЛОЖЕННЯ
про Центр розгляду скарг**

Львів – 2025

1. Загальні положення

1.1. Положення про Центр розгляду скарг (далі Положення) Приватного підприємства «Альтерхол» визначає процедуру розгляду Центром розгляду скарг (далі – Центр) скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів.

1.2. У цьому Положенні 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 цьому Примірному положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженному постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженному 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 у загальному порядку.

1.4. ПП «Альтерхол» забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг.

1.5. ПП «Альтерхол» забезпечує:

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

на стендах у головному офісі;

на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет;

на зворотному боці платіжного документа, який направляється заявнику;

2) функціонування розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який містить інформацію, з дотриманням вимог законодавства щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про:

адресу (фактична, поштова, електронна) Центру, за якою можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду;

режим роботи Центру;

процедуру розгляду Центром скарги;

посилання на чинну редакцію цього Примірного положення;

дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;

3) можливість направлення скарги на визначену електронну адресу, шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті ПП «Альтерхол»;

4) своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника.

1.6. Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

1.7. Реєстрація скарг заявників покладається на відповідальну особу Підприємства, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.

1.8. ПП «Альтерхол» оприлюднює в розділі «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» за формулою згідно з додатком 2 до цього Положення відповідно.

2. Завдання та функції Центру

2.1. Основними завданнями Центру є:

- 1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу ПП «Альтерхол»;
- 2) розгляд вимог НКРЕКП, щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;
- 3) надання роз'яснень прав та обов'язків заявників при розгляді скарг (у разі потреби).

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

- 1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;
- 2) залучає до розгляду скарги, за необхідності: заявителя, працівників ПП «Альтерхол», до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб;
- 3) готує проект письмової відповіді заявителю 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 заявителя, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;
- 5) вчасно надає інформацію для розміщення в розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті у мережі Інтернет;
- 6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;
- 7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;
- 8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.

3. Процедура розгляду скарг

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

3.2. 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 заявителем 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, підтримавши 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.

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, керівником Центру 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 заявника 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 всеобічного 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 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.

3.8. Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити Центр 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 Центру 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 Центру та відповідальним виконавцем.

3.10. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець, з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, готує 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 заявнику у спосіб, у який вона була надіслана ПП «Альтерхол», якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі. У разі подання заявником до скарги оригіналів документів такі документи повертаються заявнику.

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

Директор

Володимир КРЕТ



Додаток 2
до Примірного
положення про
Центр розгляду скарг

**Звіт
щодо розгляду скарг Центром електропостачальника**

за _____ квартал _____ року

| № з/п | Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо | Кількість зареєстрован их скарг | Кількість складених протоколі в | Кількість наданих відповідей | Питання вирішено шляхом надання письмової відповіді заявнику (кількість) | | Звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом | | |
|----------|---|---------------------------------------|--|------------------------------------|---|---|--|--------------------|---|
| | | | | | про задоволен ня вимог заявника | про відмову у задоволен ні вимог заявника | НКРЕКП | Держенергоналагоду | іншого державного органу, підприємства/устан ови/організації або посадової особи (зазначити) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1 | Договору про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу | | | | | | | | |
| 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 (тариfy) | | | | | | | | |
| 4.1 | Зміни ціни | | | | | | | | |
| 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 завданых 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 електро живлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника | | | | | | | | |
| 13 | Інші | | | | | | | | |
| Усього | | | | | | | | | |

Директор



Володимир КРЕТ