

# ІНСТРУКЦІЯ

про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки

до ТОВ «ЕНЕРДЖІБАЛАНС»

---

1. Ця Інструкція розроблена відповідно до вимог Закону України «Про ринок електричної енергії», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (зі змінами), Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 (зі змінами), та Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (зі змінами).

2. Інструкція визначає загальний порядок та можливі способи подання, реєстрації звернень/скарг/претензій споживачів до ТОВ «ЕНЕРДЖІ БАЛАНС» (надалі — Товариство), зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки.

3. Основні терміни, що вживаються в цій Інструкції:

1. **Звернення** — запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо розподілу електричної енергії та послуг, пов'язаних з розподілом електричної енергії;

2. **Претензія** — вимога споживача про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, а також про відшкодування збитків, завданих Товариством унаслідок таких порушень;

3. **Скарга** — виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо якості надання послуг з розподілу електричної енергії з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, а також захисту законних інтересів споживача.

4. Споживач/заявник у разі порушення його прав та законних інтересів у частині діяльності Товариства має право звернутись до Товариства зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення його прав та законних інтересів.

1) До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії.

2) Якщо звернення/скарга/претензія не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Товариство може в строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.

3) У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів) або пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, Товариство має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.

5. Звернення/скарга/пропозиція подається електропостачальнику такими способами:

- Надсилання за допомогою засобів поштового зв'язку на адресу Товариства: 01042, м. Київ, вул. Академіка Філатова буд. 1/22, оф. 27

- В письмовій формі на особистому прийомі керівництва Товариства;

- Надсилання з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на визначену електронну адресу Товариства [energybalance@ukr.net](mailto:energybalance@ukr.net).

6. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення Товариством, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення.

Товариство має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку. Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою Товариства, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення (п. 8.1.4 ПРРЕЕ).

7. У разі порушення Товариством вимог Правил роздрібного ринку електричної енергії в частині, що стосується, та/або умов договорів, наявність яких передбачена законодавством, споживач, щодо якого було вчинено порушення, складає у довільній формі претензію та подає її Товариству.

У разі заподіяння споживачу електричної енергії збитків у претензії зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину оператора та розмір нарахованих збитків.

8. Товариство має здійснювати фіксацію отриманих від споживача звернень (скарг/претензій) в окремому єдиному реєстрі із зазначенням наступних даних:

- а. дата отримання звернення/скарги/претензії;
- 2) реєстраційний номер;
- 3) спосіб, у який подано звернення (скаргу/претензію);
- 4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача, що подав звернення/скаргу/претензію (або від імені якого було подано звернення (скаргу/претензію);
- 5) тематика звернення/скарги/претензії;
- 6) короткий опис змісту звернення/скарги/претензії;
- 7) короткий опис попередньої відповіді на звернення/скаргу/претензію або повідомлення про отримання звернення/скарги/претензії;
- 8) механізм розгляду звернення/скарги/претензії;
- 9) результат розгляду звернення/скарги/претензії;
- 10) засоби подальшої комунікації, погоджені зі споживачем.

9. Товариство, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має його зареєструвати з використанням загальної класифікації звернень/скарг/претензій, затвердженої НКРЕКП, та розглянути відповідно до порядку, визначеного чинним законодавством:

Спори та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, який функціонує на підставі Положення про Центр розгляду скарг, розробленого відповідно до Примірного Положення про Центр розгляду скарг, зазначеного у додатку 19 до ПРРЕЕ (далі - Положення про ЦРС).

1) Якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в усній формі (засобами телефонного зв'язку або на особистому прийомі) — у день його отримання;

2) якщо відповідне звернення/скарга/претензія подане в письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане Товариством за 1 годину до завершення робочого дня у день отримання — у робочий день отримання звернення/скарги/претензії;

3) якщо звернення/скарга/претензія отримані менше ніж за 1 годину до закінчення робочого дня — не пізніше наступного робочого дня.

4) протягом одного робочого дня з дня отримання повторного звернення/скарги/претензії повідомити споживача про початок його (її) повторного розгляду та вказати строки його (її) вирішення.

9. Під час вирішення спорів Сторони керуються чинним законодавством, зокрема порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ, та Положенням про ЦРС.

10. У разі повторного звернення/скарги/претензії споживача з питання, яке не було вирішено Товариством по суті та яке зафіксовано як вирішене, Товариство має зареєструвати звернення/скаргу/претензії у реєстрі як окреме звернення/скаргу/претензію, позначивши його як повторне та потребує негайного вирішення;

11. Звернення/скарга/претензія повинна бути оформлена відповідно до вимог чинного законодавства. Товариство може повернути звернення без розгляду, якщо воно оформлене неналежним чином.

12. Товариство також зобов'язане розглядати звернення, які не підлягають розгляду відповідно до законодавства або мають неналежне оформлення. В таких випадках, керівництво приймає рішення щодо припинення розгляду звернення.

13. Звернення/скарга/претензія може бути подано шляхом:

У зверненні/скарзі/претензії має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено діючу електронну адресу (e-mail), на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. При цьому, Товариство не несе відповідальності за ненадання відповіді на невірну зазначену адресу електронної пошти.

На офіційному веб сайті ТОВ "ЕНЕРДЖІ БАЛАНС" та поштовому сервері Товариства заборонено використовувати програмні модулі, що перебувають під санкціями України, засобами адміністрування обмежено можливість отримання повідомлень електронної пошти з таких ресурсів.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

14. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із рішенням Центру розгляду скарг чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та Положенням про ЦРС строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України.

15. Врегулювання спорів Регулятором чи його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення Споживача до Регулятора чи його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права щодо вирішення спору в судовому порядку.

**Форма подання звернення/скарги/претензії  
споживачами до ТОВ «ЕНЕРГОБАЛАНС»**

**ТОВ «ЕНЕРГОБАЛАНС»**

---

(Найменування (ПІБ) споживача)

---

(адреса місцезнаходження/проживання)

---

(ЄДРПОУ/РНОКПП)

---

(номер телефону/електронна адреса(за наявності))

**Звернення (скарга, претензія)**

---

---

(зазначається суть звернення/скарги/претензії та очікуваний результат розгляду (прохальна частина))

дата

підпис