

ІНСТРУКЦІЯ

про порядок подання до ТОВ «ЕТГ» звернень/скарг/претензій, зокрема, але не виключно, щодо якості постачання електричної енергії та повідомлень про загрозу електробезпеці

Київ 2025

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2. ВИМОГИ ДО ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ	4
3. СПОСОБИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ	7
4. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ЗАГРОЗУ ЕЛЕКТРОБЕЗПЕКИ	8
Додаток 1	10

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Дана Інструкція визначає порядок подання Споживачами звернень/скарг/претензій до ТОВ «ЕТГ» (надалі також Товариство), а також визначає можливі способи направлення таких звернень/скарг/претензій, зокрема, але не виключно, щодо якості постачання електричної енергії та повідомлень про загрозу електробезпеки.

1.2. В даній Інструкції терміни вживаються в наступному значенні згідно з Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 14 березня 2018 року №312, далі за текстом «**ПРРЕЕ**»:

1.2.1. **Звернення** - запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо постачання електричної енергії та пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг;

1.2.2. **Скарга** - виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії та/або надання пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, а також захисту законних інтересів споживача;

1.2.3. **Претензія** - вимога споживача до суб'єкта роздрібного ринку електричної енергії про усунення порушень умов відповідного договору, у тому числі щодо якості послуг з постачання та/або розподілу електричної енергії та/або якості електричної енергії, та про відшкодування збитків, завданих учасником роздрібного ринку електричної енергії внаслідок таких порушень;

1.2.4. **Якість електропостачання** - перелік визначених Регулятором показників (і їх величин), які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з передачі, розподілу та постачання електричної енергії, а також якість електричної енергії.

1.2.5. **Електропостачальник (ТОВ «ЕТГ» / Товариство)** – суб'єкт господарювання, який здійснює продаж електричної енергії за договором постачання електричної енергії споживачу.

1.2.6. **Споживач** – фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, або юридична особа, що купує електричну енергію для власного споживання у ТОВ «ЕТГ» / Товариства, як електропостачальника, за договором постачання електричної енергії споживачу.

2. ВИМОГИ ДО ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

2.1. Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

2.2. Якщо між сторонами відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначити найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

2.3. У разі порушення прав та законних інтересів Споживач має право звернутись до Товариства зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення порушення та відновлення прав та законних інтересів, в тому числі щодо якості постачання електричної енергії.

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

2.5. Звернення/скарги/претензії адресуються Товариству у випадку, якщо вирішення порушених у зверненні питань належить до повноважень останнього.

2.6. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення Товариства, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Товариство має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.

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

2.8. У разі порушення Товариством вимог ПРРЕЕ та/або умов договорів, наявність яких передбачена ПРРЕЕ, Споживач складає у довільній формі претензію та подає її Товариству.

2.9. У зверненні/скарзі/претензії від побутового споживача має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, викладено суть порушеного питання звернення/скарги/претензії.

2.10. У зверненні/скарзі/претензії від непобутового споживача має бути зазначена назва, юридична адреса, викладено суть порушеного питання, звернення/скарги/претензії.

2.11. Письмове звернення/скарга/претензія повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

2.12. В електронному зверненні/скарзі/претензії додатково має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

2.13. Звернення/скарга/претензія, оформлене(а) без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, визначених законодавством.

2.14. Письмове звернення/скарга/претензія без зазначення місця проживання/юридична адреса, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.15. Не розглядаються повторні звернення/скарги/претензії від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення, подані із порушенням строків їх подання, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

2.16. Звернення/скарги/претензії, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду Товариством.

2.17. У разі заподіяння Товариством збитків споживачу, у претензії зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину оператора системи та/або електропостачальника, та розмір нарахованих збитків.

2.18. Товариство протягом 30 календарних днів з дати отримання претензії має усунути порушення та/або відшкодувати збитки та/або надати споживачу обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензії повністю або частково. До відмови щодо задоволення претензії Товариство може додати документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини. Протягом розгляду претензії споживач зобов'язаний на запит Товариства надавати уточнюючу інформацію та документи, необхідні для розгляду претензії.

Строк розгляду претензії може бути збільшено до 45 календарних днів, якщо під час розгляду претензії необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку.

2.19. У випадку ненадання Товариством відповіді на претензію споживача у встановлений строк або незгоди зі змістом відповіді споживач має право звернутись до енергетичного омбудсмена (в межах його повноважень), Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, Антимонопольного комітету України відповідно до компетенції та/або до суду.

Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються під час розгляду претензії шляхом переговорів між Товариством і споживачем або в судовому порядку.

2.20. Товариство має право припинити розгляд звернення/скарги/претензії, якщо: 1) споживач звернувся до Товариства із заявою про залишення

звернення/скарги/претензії без розгляду; 2) порушене у зверненні/скарзі/претензії питання є предметом розгляду судової справи, НКРЕКП, оператора системи та/або іншого уповноваженого суб'єкта (відповідно до його компетенції).

2.21. Розгляд Товариством звернень/скарг/претензій щодо якості постачання електричної енергії здійснюється з урахуванням постанови НКРЕКП «375 від 12.06.2018 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання».

3. СПОСОБИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ/ПРЕТЕНЗІЙ

3.1. Способами, у який Споживач може направити звернення/скаргу/претензію:

- подання усного звернення/скарги/претензії;
- подання звернення/скарги/претензії в електронному вигляді.

3.2. Усні звернення можуть бути подані:

- за допомогою засобів телефонного зв'язку на номер +38 (095) 349-78-07 зі стаціонарних та мобільних телефонів на території України (графік роботи: пн-пт: з 9:00 до 18:00).

3.3. Електронні звернення можуть бути подані:

- шляхом заповнення відповідної форми зворотного зв'язку на сайті Товариства;

- шляхом направлення електронного повідомлення на електронну адресу (з накладенням кваліфікованого/удосконаленого електронного підпису): info@etg-ag.com.ua

3.4. Повідомлення про загрозу з електробезпеки надаються споживачем виключно за номером кол-центру Оператора системи розподілу (передачі), на території якого розташовано електроустановка споживача.

4. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ЗАГРОЗУ ЕЛЕКТРОБЕЗПЕКИ

4.1. Найважливішою вимогою електробезпеки в особистому господарстві громадян є справний стан ізоляції побутових електромереж і електроприймачів.

4.2. З метою дотримання електробезпеки, категорично забороняється:

- наближатись до обірваних проводів ближче 8 метрів (електротравму можна отримати і за кілька метрів від проводу);
- відчиняти двері огорожень електроустановок і проникати за огорожі та бар'єри;
- заходити на територію і в приміщення електричних споруд;
- намагатися з будь-якою метою проникнути до трансформаторних підстанцій;
- здійснювати самовільне переключення електричних апаратів та підключення до електричних мереж;
- вилазити на опори ліній електропередач, підійматися на дахи споруд, вилазити на дерева, поблизу яких проходять повітряні лінії; намагатися зняти електропровід;
- торкатися проводів, які провисли або знаходяться на землі;
- дозволяти дітям залазити на дерева, що ростуть під проводами ліній електропередач;
- зводити будь-які будови, складати дрова, соломі тощо, розпалювати багаття під проводами електроліній і повітряними вводами будинків;
- кидати дріт або будь-які інші предмети на проводи повітряних ліній електропередач;
- встановлювати металеві стояки для телевізійних антен поблизу ліній електропередач;
- намагатися діставати будь-які предмети, що застрягли між проводами;
- розташовувати ігрові майданчики, а також проводити ігри під повітряними лініями, запускати повітряних зміїв поблизу повітряних ліній та гратися біля електричних установок.

4.3. Своєчасне повідомлення про загрозу електробезпеки дозволяє оперативно зреагувати і швидко локалізувати події, які становлять загрозу електробезпеці людей, тварин, можуть призвести до збоїв у роботі обладнання чи аварій на виробництві.

У випадку виявлення подій, які становлять загрозу електробезпеці: обірвані або провислі дроти електропередач, відкриті двері або люки електроустановок, пошкоджені опори необхідно тримати безпечну відстань від місця події, сповістити про небезпеку оточуючих, запобігти наближенню до місця події випадкових перехожих чи тварин та повідомити про те, що сталося, за безкоштовним номером кол-центру Оператора системи розподілу (передач), на території якого розташована електроустановка споживача.

4.4. У разі загоряння електроприладів, електроустановок слід негайно відімкнути їх від електромережі, при необхідності викликати пожежну службу

за телефоном «101» або «112» - для екстрених викликів.

4.5. Якщо виявлено роботи по демонтажу ліній електропередач особами, що не є працівниками Оператора системи розподілу (не мають спецодягу), факти розкрадання чи пошкодження електрообладнання, вандалізму чи інших протиправних дій необхідно негайно звернутись до органів Національної поліції за номером «102» або «112» - для екстрених викликів.

Додаток 1

до Інструкції про порядок подання до ТОВ «ЕТГ» звернень/скарг/претензій, зокрема, але не виключно, щодо якості постачання електричної енергії та повідомлень про загрозу електробезпеці

Форма подання звернення/скарги/претензії:

1. Відомості про заявника

ПІБ побутового споживача/Назва непобутового споживача (код ЄДРПОУ)	
Адреса проживання побутового споживача/Юридична адреса непобутового споживача	
Поштовий індекс, місто	
E-mail	
Засоби подальшої комунікації (номер телефону або зазначити як зв'язатися для інформування про хід розгляду)	
Відомості про особу, що діє за дорученням (якщо заяву/скаргу /претензію подає представник)	
Контактна особа (якщо не співпадає із Заявником)	

2. Суть порушеного питання

3. Перелік додатків із зазначенням кількості аркушів

4. Дата

5. Підпис