

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ТВІЙ ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНИК»**

ЗАТВЕРДЖЕНО:
Наказом ТОВ «ТВІЙ
ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНИК»
від «31» березня 2025 р. № 09-ОД

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ У ТОВ «ТВІЙ ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНИК»**

Київ – 2025

Зміст:

1. Загальні положення	3
2. Завдання та функції Центру (до утворення Центру - особи, на яку покладаються функції Центру).....	4
3. Процедура розгляду скарг	5

1. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає процедуру розгляду у Товаристві з обмеженою відповідальністю «ТВІЙ ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНИК» (далі – ТОВ «ТЕП») скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів електропостачальником - ТОВ «ТЕП».

1.2. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, які надаються ТОВ «ТЕП» зі скаргою особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) ТОВ «ТЕП»;

повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті.

Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України [«Про звернення громадян»](#), [«Про ринок електричної енергії»](#), Кодексі систем розподілу, затвердженому постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженому 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 ТОВ «ТЕП» у загальному порядку.

1.4. У випадку, коли на обслуговуванні у ТОВ «ТЕП» буде 100 000 споживачів і більше, наказом директора ТОВ «ТЕП» буде утворений Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ.

До утворення Центру, як окремого структурного підрозділу функції Центру покладаються на заступника директора з комерційної діяльності ТОВ «ТЕП» (далі – особа, на яку покладаються функції Центру).

1.5. Центр (до утворення Центру - особа, на яку покладаються функції Центру) забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг.

1.6. Для ефективного функціонування процедури розгляду скарг, ТОВ «ТЕП» забезпечує:

1) інформування заявників про роботу Центру (до утворення Центру - особи, на яку покладаються функції Центру) шляхом розміщення відповідної інформації:

- на стендах у головному офісі ТОВ «ТЕП»;
- сторінці власного офіційного вебсайту ТОВ «ТЕП» у мережі Інтернет;

- в особистому кабінеті споживача.

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

- адресу (фактична, поштова, електронна) Центру (до утворення Центру - особи, на яку покладаються функції Центру), за якою можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду;
- режим роботи Центру (до утворення Центру - особи, на яку покладаються функції Центру);
- процедуру розгляду Центром до утворення Центру - (особою, на яку покладаються функції Центру) скарги;
- посилання на чинну редакцію цього Положення;
- дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;

3) можливість направлення скарги на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;

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

1.7. Центр (до утворення Центру - особа, на яку покладаються функції Центру) розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

1.8. Реєстрація скарг заявників покладається на офіс-адміністратора ТОВ «ТЕП».

1.9. ТОВ «ТЕП» 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 формою згідно з додатками 1 та 2 до цього Положення відповідно.

2. Завдання та функції Центру

(до утворення Центру - особи, на яку покладаються функції Центру)

2.1. Основними завданнями Центру (до утворення Центру - особи, на яку покладаються функції Центру) є:

1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовій (електронній) формі на адресу електропостачальника, у тому числі через «Особистий кабінет споживача»;

2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України 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 (до утворення Центру - особа, на яку покладаються функції Центру) виконує такі функції:

1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;

2) залучає до розгляду скарги, за необхідності: заявника, структурні підрозділи ТОВ «ТЕП», до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб;

3) готує проєкт письмової відповіді заявнику 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 заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;

5) вчасно надає інформацію для розміщення в розділі «Центр розгляду скарг» на офіційному вебсайті оператора системи ТОВ «ТЕП» у мережі Інтернет;

6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;

7) узагальнює та вносить на розгляд директора ТОВ «ТЕП» 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. Скарга, зареєстрована офіс-адміністратором ТОВ «ТЕП», протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд Центру (особі, на яку покладаються функції Центру).

3.2. З метою оперативного вирішення по суті порушених у скарзі питань та забезпечення належного інформування заявника про хід розгляду скарги та прийнятого рішення за результатом її розгляду (у разі утворення Центру), керівник Центру визначає відповідального виконавця з розгляду такої скарги.

3.3. 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, Центр (до утворення Центру - особа, на яку покладаються функції Центру) повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.

У разі отримання оператором системи ТОВ «ТЕП» 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.

3.4. 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 до утворення Центру - (особою, на яку покладаються функції Центру) визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

3.5. На прохання заявника ТОВ «ТЕП» організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.

На робочу зустріч можуть бути запрошені представники структурних підрозділів ТОВ «ТЕП» для повного та всебічного розгляду питання, порушеного у скарзі.

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

3.7. ТОВ «ТЕП» може ініціювати проведення робочої зустрічі за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

3.8. Відповідальний виконавець Центру (до утворення Центру - особа, на яку покладаються функції Центру) 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.

3.9. Учасники розгляду скарги не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити Центр (особу, на яку покладаються функції Центру) про свою участь під час розгляду скарги.

3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець Центру (до утворення Центру - особа, на яку покладаються функції Центру) 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 Центру, а до утворення Центру - особою, на яку покладаються функції Центру.

3.11. За результатами розгляду скарги відповідальний виконавець Центру (до утворення Центру - особа, на яку покладаються функції Центру), з урахуванням

протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі, готує проєкт відповіді, який містить рішення про задоволення або про відмову у задоволенні скарги, та надає його на погодження керівнику Центру (у разі утворення) та на підпис керівнику ТОВ «ТЕП».

3.12. Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана ТОВ «ТЕП», якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі. У разі подання заявником до скарги оригіналів документів такі документи повертаються заявнику.

3.13. На підставі скарг заявників, листів-відповідей, рішень за результатами розгляду скарг Центр (до утворення Центру - особа, на яку покладаються функції Центру) готує типові питання-відповіді, які оприлюднюються в розділі «Центр розгляду скарг» офіційного вебсайту ТОВ «ТЕП».

3.14. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр (до утворення Центру - особа, на яку покладаються функції Центру) у відповіді заявнику роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.