

У К Р А Ї Н А
ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ЕНЕРГОРЕСУРСИ»

НАКАЗ
м. Нікополь

«05» 09 2017р.

№ 518

«Про введення в дію
Порядку вирішення спорів
та розгляду конфліктних ситуацій»

З метою визначення порядку вирішення спорів та розгляду конфліктних ситуацій, що виникають між постачальником електричної енергії ПрАТ «ЕНЕРГОРЕСУРСИ» та споживачами

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити та ввести в дію з 21.09.2017р. порядку вирішення спорів та розгляду конфліктних ситуацій, що виникають між постачальником електричної енергії ПрАТ «ЕНЕРГОРЕСУРСИ» та споживачами (Додаток № 1).

2. Начальникам служб та структурних підрозділів довести наказ до відома всіх працівників ПрАТ «ЕНЕРГОРЕСУРСИ», зобов'язати всіх працівників неухильно дотримуватися вимог порядку вирішення спорів та розгляду конфліктних ситуацій.

3. Контроль за виконанням наказу покласти на начальника комерційної служби Кравчук Н.В.

В.о. Голови правління
ПрАТ «ЕНЕРГОРЕСУРСИ»



О.Д. Зуєв

Затверджено наказом

№ 518 від " 19 " 09 2017 року.

Додаток № 1

до наказу № 518
від « 19 » 09 2017
року.

ПОРЯДОК
вирішення спорів та розгляду конфліктних ситуацій,
що виникають між постачальником електричної енергії
ПрАТ «ЕНЕРГОРЕСУРСИ»
та споживачами

м. Нікополь

2017р.

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає процедуру вирішення спорів та розгляду конфліктних ситуацій, що виникають між постачальником електричної енергії - ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ЕНЕРГОРЕСУСИ» (далі постачальник) та споживачами, і скероване на подальше вдосконалення з метою чіткої організації виконання законодавства в сфері електроенергетики.

1.2. Цей Порядок підготовлено на підставі діючих на момент його розробки і затвердження нормативних актів, що регламентують умови постачання електричної енергії.

1.3. Завданням Порядку є охорона прав і законних інтересів споживачів електричної енергії від постачальника ПрАТ «ЕНЕРГОРЕСУСИ», та спрямований на всебічний розгляд та вирішення конфліктних ситуацій у повній відповідності з чинним законодавством між постачальником електричної енергії та споживачами .

1.4. Всяка заінтересована особа має право звернутися до ПрАТ «ЕНЕРГОРЕСУСИ» за процедурою, установленою цим Порядком за захистом порушеного або оспорюваного права чи забезпеченого законом інтересу.

2. Правопорушення в сфері електропостачання.

2.1. Відносини між Постачальником та Споживачем регулюються на підставі укладеного між ними Договору про постачання електричної енергії, укладеного між ними та об'єкти яких розташовані на території здійснення ліцензованої діяльності.

2.2. Правопорушеннями на ринку електричної енергії є:

- недотримання вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії;
- порушення вимог нормативно-правових актів, нормативно-технічних документів, нормативних документів з питань технічної експлуатації електричних станцій і мереж, енергетичного обладнання і мереж електроенергетичних підприємств та споживачів, виготовлення, монтажу, налагодження та випробування енергоустановок і мереж,;
- крадіжка електричної енергії, самовільне підключення до об'єктів електроенергетики, споживання електричної енергії без приладів обліку;
- розкомплектування та пошкодження об'єктів електроенергетики, розкрадання майна таких об'єктів;
- пошкодження приладів обліку, використання приладів обліку електричної енергії, неповіренних або неатестованих в установленому порядку;
- необґрунтована відмова в доступі до системи передачі або системи розподілу або у приєднанні до системи передачі або системи розподілу;
- створення перешкод у здійсненні енергетичного нагляду (контролю);-
- порушення правил охорони об'єктів електроенергетики;
- дії, що перешкоджають оперативному персоналу та посадовим особам об'єктів електроенергетики виконувати свої службові обов'язки;
- припинення постачання електричної енергії споживачам, що не допускають порушень своїх договірних зобов'язань перед електропостачальником;
- неукладення договорів на постачання електричної енергії;
- пошкодження цілісності пломб, повірочного тавра тощо;
- відмова у доступі уповноважених працівників постачальника до приміщень, де розташовані лічильники електричної енергії, якщо обов'язок надання такого доступу встановлений законодавством;
- несанкціоноване втручання в роботу об'єктів електроенергетики.

3. Розгляд порушення зі сторони споживача

3.1. У разі виявлення порушень Правил користування електричною енергією (далі - ПКЕЕ) або умов договору постачання електричної енергії на місці виявлення порушення у присутності представника споживача оформляється акт порушень. В акті мають бути зазначені зміст виявленого порушення із посиланням на відповідні пункти ПКЕЕ та вихідні дані, необхідні та достатні для визначення обсягу недоврахованої електричної енергії та/або суми завданих споживачем збитків. За необхідності в акті зазначаються заходи, які необхідно вжити для усунення допущених порушень.

Акт складається в двох примірниках, один з яких передається або надсилається споживачеві.

Акт підписується представником постачальника електричної енергії та представником споживача. У разі відмови споживача підписати акт в ньому робиться запис про відмову. У цьому разі акт вважається дійсним, якщо він підписаний не менше ніж трьома уповноваженими представниками постачальника електричної енергії.

Споживач має право подати пояснення і зауваження щодо змісту акта, які зазначаються в акті, а також викласти мотиви своєї відмови від його підписання.

Акт підписують тільки особи, які брали участь в контрольному огляді або технічній перевірці.

3.2. На підставі акта порушень уповноваженими представниками постачальника електричної енергії (комісією) визначаються обсяг недоврахованої електричної енергії та сума завданих споживачем збитків. Комісія з розгляду актів порушень має складатися не менше ніж з трьох уповноважених представників постачальника електричної енергії, склад якої визначається наказом по підприємству.

Споживач має бути повідомлений про час і дату засідання комісії не пізніше ніж за 5 робочих днів до призначеного дня засідання і має право бути присутнім на засіданні комісії.

Рішення комісії оформляється протоколом і набирає чинності з дня вручення протоколу споживачу. Разом з протоколом споживачу надаються розрахунок величини вартості та розрахункові документи для оплати недоврахованої електричної енергії та/або збитків.

Споживач має право оскаржити рішення комісії в суді. У разі звернення до суду впродовж 10 робочих днів з дня вручення протоколу споживачу останній має право не оплачувати виставлені рахунки до вирішення спірних питань у судовому порядку.

Постачальник електричної енергії під час вручення протоколу споживачу зобов'язаний ознайомити споживача з його правом щодо можливості оскарження рішення комісії.

У разі звернення споживача до суду щодо оскарження рішення комісії споживач впродовж 10 робочих днів з дня вручення протоколу повідомляє про це постачальника електричної енергії (до прийняття постачальником електричної енергії рішення про обмеження або відключення електропостачання) та надає копію зареєстрованої в канцелярії суду позовної заяви. У разі неотримання постачальником електричної енергії ухвали про відкриття провадження у справі впродовж 20 робочих днів з дня реєстрації позовної заяви канцелярією суду постачальник електричної енергії може звернутись до суду щодо встановлення факту порушення провадження у справі.

На період розгляду судом спірних питань щодо порушення споживачем ПКЕЕ обмеження та відключення електропостачання такого споживача, пов'язане з оскаржуваним фактом порушення, не здійснюється.

У разі задоволення судом скарги споживача постачальник електричної енергії скасовує відповідний акт про порушення. Оплачені споживачем за рішенням комісії кошти постачальник електричної енергії має право зарахувати як погашення існуючої заборгованості споживача з найдавнішим терміном її виникнення (який не перевищує трьох років), у разі відсутності заборгованості - зараховує ці кошти в рахунок майбутніх розрахункових періодів або за заявою споживача, повертає оплачені ним кошти.

3.3. Кошти за недовраховану електричну енергію перераховуються споживачем на поточний рахунок із спеціальним режимом використання постачальника.

Споживач має оплатити розрахункові документи за недовраховану електричну енергію протягом 30 календарних днів від дня отримання рахунка.

Нараховані до оплати за актами порушень обсяги електричної енергії, які припадають на попередні розрахункові періоди, не враховуються під час підбиття підсумків розрахункового періоду при визначенні фактичної величини споживання за цей розрахунковий період.

Сума збитків перераховується споживачем на поточний рахунок постачальника електричної енергії.

Спірні питання, які виникають між сторонами при складанні акта, визначення розміру коштів, належних до оплати, здійснення платежів вирішуються у судовому порядку.

4. Розгляд порушення зі сторони постачальника

4.1. У разі не передбаченого умовами договору переривання постачання електричної енергії з вини постачальника електричної енергії та/або відпуску електричної енергії, параметри якості якої перебувають поза межами показників, зазначених у договорі, споживач має право на повернення йому коштів у розмірі, визначеному відповідно до законодавства України.

4.2. У разі порушення ПКЕЕ або умов договору постачальником електричної енергії споживач, викликає представника постачальника електричної енергії та/або електропередавальної організації для складання двостороннього акта порушень.

Акт складається в двох примірниках, один з яких передається або надсилається постачальнику електричної енергії. Представник постачальника електричної енергії має право внести до акта свої зауваження.

У разі відмови представника постачальника електричної енергії від підпису або неприбуття у визначений споживачем термін в акті робиться відповідний запис. У цьому разі акт вважається дійсним, якщо він підписаний не менш ніж трьома уповноваженими представниками споживача.

4.3. У разі переривання електропостачання уповноваженими представниками споживача, постачальника електричної енергії складається акт про застосування обмеження, у якому зазначаються час перерви та обсяг недовідпущеної споживачу електричної енергії, інші необхідні дані. Сторони можуть додати до акта документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини.

Час переривання визначається спільно за документацією споживача, постачальника електричної енергії з моменту припинення або обмеження постачання електричної енергії до відновлення електропостачання відповідно до диспетчерських оперативних документів.

Якщо переривання в електропостачанні викликане технологічними порушеннями в роботі мереж постачальника, то у разі визначення обсягу недовідпущеної електричної енергії час перерви зменшується на проміжок часу, який регламентується ПУЕ відповідно до категорії надійності електропостачання струмоприймачів.

Час спрацювання пристроїв автоматичного підключення резерву та автоматичного повторного підключення не вважається перериванням електроспоживання.

Обсяг електричної енергії, що недовідпущена споживачу, визначається як різниця між обсягом електричної енергії, який мав бути поставлений споживачеві у період обмеження відповідно до договору (визначається, виходячи із середньодобового обсягу споживання за попередній розрахунковий період та часу переривання), і фактично отриманим споживачем обсягом електричної енергії за цей період.

Нарахована за актом величина відшкодування за перерву в електропостачанні враховується в наступних розрахункових періодах або за заявою споживача перераховується на його поточний рахунок.

4.4. У разі отримання постачальником електричної енергії повідомлення від споживача про відхилення показників якості електричної енергії від договірних значень сторони у дводенний термін мають організувати спільні вимірювання, провести їх аналіз та оформити двосторонній акт про якість електричної енергії.

У випадку невідповідності параметрів якості електричної енергії показникам, передбаченим договором, внаслідок дій (бездіяльності) постачальника електричної енергії, споживач має право на відшкодування відповідно до законодавства України за розрахунковий період, в якому проводилися заміри, якщо інший термін постачання електричної енергії з відхиленням показників якості електричної енергії від договірних значень не буде доведено постачальником електричної енергії.

У разі підтвердження відповідності параметрів якості електричної енергії показникам, передбаченим договором між сторонами, споживач має відшкодувати витрати постачальника електричної енергії на проведення вимірювання.

У разі відмови постачальника електричної енергії провести необхідні вимірювання параметрів якості електричної енергії споживач має право сам організувати такі вимірювання із залученням організацій, які мають відповідні повноваження, надані Державним комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики. За результатами вимірювань складається акт про якість електричної енергії, який підписується споживачем та представником організації, що проводила ці вимірювання. Акт подається (надсилається) постачальнику електричної енергії для вжиття відповідних заходів та проведення перерахунку оплати за неякісну електричну енергію. У разі постачання неякісної електричної енергії постачальник електричної енергії має відшкодувати витрати споживача на проведення вимірювань.

У разі відмови постачальника електричної енергії або зволікання щодо вжиття відповідних заходів з приведення показників якості електричної енергії у відповідність до визначених Державним комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики та зазначених у відповідному договорі проведення перерахунку оплати за неякісну електричну енергію, відшкодування витрат споживача на проведення вимірювань споживач на підставі оформленого належним чином акта про постачання неякісної електричної енергії має право виставити постачальнику електричної енергії платіжну вимогу-доручення та звернутися до суду за захистом порушених прав.

4.5. На підставі акта порушень представник споживача сумісно з постачальником визначає завдані внаслідок дій (бездіяльності) постачальника електричної збитки і виписує постачальнику електричної енергії відповідні платіжні вимоги-доручення.

У разі несплати нарахованих сум постачальником електричної енергії у визначений термін споживач має право подати позов до суду.

5. Тимчасове безоблікове користування електричною енергією

5.1. Тимчасове безоблікове користування електричною енергією за заявою споживача може бути дозволено постачальником електричної енергії:

- на строк до 30 діб у разі, якщо у замовника відсутня технічна можливість встановити розрахункові засоби обліку електричної енергії через відсутність пристосованого для цього приміщення;
- на строк до 1 року у разі, якщо встановлення розрахункових засобів обліку електричної енергії недоцільне внаслідок використання електричної енергії для електроустановки потужністю до 0,1 кВт.

5.2. Строк тимчасового безоблікового користування електричною енергією може продовжуватись на такий же період, якщо споживач не менше ніж за 2 робочих дні до закінчення терміну дії домовленості звернувся щодо продовження цього строку до постачальника електричної енергії відповідно до умов договору.

Тимчасове безоблікове користування електричною енергією дозволяється, якщо:

- споживачем проведено попередню оплату за обсяг електричної енергії, визначений постачальником електричної енергії за потужністю струмоприймачів і часом їх роботи та узгоджений споживачем;

- споживачем проведено оплату в розмірі, визначеному згідно з кошторисом постачальника за тимчасове підключення електроустановок до діючої електричної мережі та за відключення його електроустановок від електричної мережі після закінчення терміну безблікового користування електричною енергією;

5.3. Тимчасове безблікове користування електричною енергією здійснюється споживачем на підставі договору про тимчасове безблікове користування електричною енергією між споживачем та постачальником електричної енергії.

Підключення струмоприймачів споживача у разі укладення договору про тимчасове безблікове користування електричною енергією здійснюється власником електричної мережі.