



Затверджую  
Заступник Голови Правління

В.В. Костюк

**Процедура  
розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів  
оператором системи розподілу  
АТ «Прикарпаттяобленерго»  
( витяг з процедури для загального користування)**

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з.2018 р.
ПРОЦЕДУРА	Редакція 2
розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів оператором системи розподілу АТ «Прикарпаттяобленерго» ( витяг з процедури для загального користування)	Зміни з 2020 р Стор. 1 з 9

## ЗМІСТ

	Стор
1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ.....	2
2 ВИКОРИСТАНІ ДОКУМЕНТИ.....	2
3 ТЕРМІНОЛОГІЯ, СКОРОЧЕННЯ.....	3
4 ОПИС ПРОЦЕСУ.....	4
4.1 Загальні положення.....	4
4.2 Види звернень споживачів.....	4
4.3 Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій.....	5
4.4 Порядок реєстрації письмових звернень споживачів.....	6
4.5 Розгляд звернень/скарг/претензій щодо якості електричної енергії.....	6
4.6 Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та Актів про порушення ПРРЕЕ.....	7
4.7 Терміни розгляду звернень/скарг/претензій споживачів.....	8

### 1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Процедура розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів оператора системи розподілу АТ «Прикарпаттяобленерго» (для загального користування) (далі Процедура) розроблена у відповідності до статі 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про ринок електричної енергії», який набрав чинності 11 червня 2017 р., Постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 №858 «Класифікатор звернень громадян», Кодексу систем розподілу, затвердженому постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 та Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312.

1.2 Ця Процедура встановлює єдиний для АТ "Прикарпаттяобленерго" та його структурних підрозділів порядок:

- ведення діловодства щодо звернень споживачів,
- розгляду, вирішення та надання відповіді на звернення в терміни, передбачені Законом України «Про звернення громадян»;
- виконання оператором системи розподілу в заплановані терміни необхідних заходів з метою вирішення порушених у зверненнях питань;
- контролю за роботою зі звернення споживача.

1.3 На відносини у сфері звернень споживачів не поширюються положення та вимоги Закону України «Про доступ до публічної інформації».

### 2 ВИКОРИСТАНІ ДОКУМЕНТИ

2.1 Дана Процедура розроблена з використанням наведених далі нормативних документів:

- Закон України «Про ринок електричної енергії»;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про інформацію»;
- Закон України «Про доступ до публічної інформації»;
- Закон України «Про статус народного депутата»;
- Закон України «Про статус депутатів місцевих рад»;
- Кодекс системи розподілу, затверджений постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з.2018 р.
ПРОЦЕДУРА	Редакція 2
розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів оператором системи розподілу АТ «Прикарпаттяобленерго» ( витяг з процедури для загального користування)	Зміни з 2020 р Стор. 2 з 9

- Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312

- Правила улаштування електроустановок.

### 3 ТЕРМІНОЛОГІЯ, СКОРОЧЕННЯ

**3.1** У даній Процедурі використовуються такі терміни.

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

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

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

**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.

**Комерційна якість надання послуг з розподілу електричної енергії** - якість надання послуг ліцензіатом споживачеві, що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляд звернень споживачів, установлених чинним законодавством, зокрема, Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;

**Ліцензіат** - суб'єкт господарювання, що має ліцензію з розподілу електричної енергії, здійснює розподіл електричної енергії за договором розподілу електричної енергії споживачу після дати початку дії нового роздрібного ринку електричної енергії;

**Депутатський запит** - це вимога народного депутата, народних депутатів (депутата місцевої влади), яка заявляється до керівників АТ дати офіційну відповідь з питань, віднесених до їх компетенції.

**Депутатське звернення** - викладена в письмовій формі пропозиція народного депутата, звернена до керівників АТ здійснити певні дії, дати офіційне роз'яснення чи викласти позицію з питань, віднесених до компетенції енергопостачальника.

направляти індивідуальні й колективні письмові звернення до органів держави, установ та організацій, їх службових осіб.

**3.2** В даній Процедурі застосовуються такі скорочення:

**АТ** - приватне акціонерне товариство «Прикарпаттяобленерго».

**ЗМІ** - засоби масової інформації.

**ІКЦ** - інформаційно-консультаційний центр.

**НКРЕКП** - Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг.

**ОСР** - оператор системи розподілу.

**ПРРЕЕ** - Правила роздрібного ринку електричної енергії.

**ЦОК** - центр обслуговування клієнтів

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з.2018 р.
ПРОЦЕДУРА	Редакція 2
розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів оператором системи розподілу АТ «Прикарпаттяобленерго» ( витяг з процедури для загального користування)	Зміни з 2020 р Стор. 3 з 9

## 4 ОПИС ПРОЦЕСУ

### 4.1 Загальні положення

4.1.1 Робота зі зверненнями споживачів є засобом отримання інформації щодо якості послуг з розподілу електричної енергії, однією з форм зміцнення та розширення зв'язків ОСР з громадськістю.

4.1.2 Робота зі зверненнями споживачів у АТ містить такі важливі завдання:

- прийом, реєстрація та первинний розгляд звернень;
- надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або повідомлення про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду. Попередня відповідь надається протягом 1 робочого дня від дня отримання звернення/скарги/претензії, якщо у ньому вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома АТ;
- кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реальне поновлення порушених конституційних прав та запобігання в подальшому таких порушень;
- надання, у встановлені законом терміни, письмових відповідей скажникам за наслідками розгляду їх звернень;
- ретельна перевірка усіх звернень, у яких ідеться про недоліки в роботі енергопостачальника, оскаржуються дії (бездіяльність) персоналу, невідкладне виконання заходів для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень;
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою, надання роз'яснень щодо порядку оскарження прийнятого рішення;
- систематичний аналіз та узагальнення звернень для виявлення причин, їх виникнення, з метою розробки та виконання в призначені терміни коригувальних і запобіжних заходів для унеможливлення появи аналогічних звернень в майбутньому. Використання результатів аналізу в практичній діяльності з метою покращення роботи АТ в даному напрямку;
- здійснення безперешкодного і регулярного особистого прийому споживачів керівниками товариства, неухильне дотримання затверджених графіків їх особистого прийому, виділення спеціальних приміщень для прийому споживачів та їх належне обладнання;
- контроль за станом роботи зі зверненнями;
- підготовка та надання звітної аналітичної інформації про стан роботи зі зверненнями в НКРЕКП.
- систематичне інформування населення міста Івано-Франківська та області через засоби масової інформації щодо роботи постійно діючого колегіального органу - Комісії Інформаційно-консультаційного центру, для розв'язання спірних ситуацій, які виникають між споживачами та ОСР.

### 4.2 Види звернень споживачів

4.2.1 Всі звернення споживачів, які надходять у АТ «Прикарпаттяобленерго» підлягають обов'язковій класифікації відповідно до статті 3 та 5 Закону України «Про звернення громадян» та Постанови КМУ «Класифікатор звернень громадян», а саме:

**за формою надходження звернення:**

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з.2018 р.
ПРОЦЕДУРА	Редакція 2
розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів оператором системи розподілу АТ «Прикарпаттяобленерго» ( витяг з процедури для загального користування)	Зміни з 2020 р Стор. 4 з 9

- поштою, електронною поштою, на офіційний сайт АТ;
- телефоном в ІКЦ, кол-центр, ЦОК;
- на особистому прийомі керівників АТ;
- через уповноважену особу. До прикладу: від народних депутатів України, депутатів обласної та районної рад тощо), з органів влади: контролюючих (прокуратури, Держенергонагляду, НКРЕКП тощо) та державних: (Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, ОДА, РДА, Урядової «гарячої» телефонної лінії тощо), від ЗМІ, інших органів, установ, організацій.

#### за ознакою надходження звернень:

- **первинне** – звернення споживача, що надійшло: в канцелярію АТ, у філію, в ІКЦ, до Комісії ІКЦ, у ЦОК, кол-центр, на сайт АТ, електронну адресу ІКЦ, через персональний кабінет, на особистому прийомі, в якому викладено в письмовій чи усній формі пропозиція, заява, клопотання, скарга;
- **повторне** – звернення, що надійшло від тієї самої особи з того самого питання, в якому: оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, в якому повідомляється про неотримання відповіді, невчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув установлений законодавством строк; не вирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні; вказуються інші недоліки, допущені при розгляді та вирішенні попереднього звернення;
- **дублетне** - звернення одного й того ж споживача з одного й того ж питання, що надіслане різними адресатам і надійшло на розгляд в канцелярію АТ, у філію, в ІКЦ, ЦОК, сайт, електронну адресу, кол-центр або передане безпосередньо споживача на особистому прийомі керівників АТ та філій;
- **неодноразове** - звернення окремих споживачів, чи групи споживачів у філію АТ в різний період часу телефоном, чи особисто, при цьому у зверненні наголошується на неодноразовість звернення;
- **масове** – звернення значної кількості окремих споживачів, які проживають в одному населеному пункті, на одній вулиці, в одному житловому багатоквартирному будинку тощо, в один і той самий термін з одного й того ж питання або події у філію, кол-центр, ІКЦ. До прикладу: щодо якості та надійності електропостачання, тимчасової відсутності електропостачання, виходу з ладу електроприладів в наслідок форс-мажорних обставин, тощо.

### 4.3 Загальні вимоги щодо розгляду звернень/скарг/претензій

4.3.1 Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.

4.3.2 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, які після його (її) розгляду повертаються споживачу.

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

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

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з.2018 р.
ПРОЦЕДУРА	Редакція 2
розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів оператором системи розподілу АТ «Прикарпаттяобленерго» ( витяг з процедури для загального користування)	Зміни з 2020 р Стор. 5 з 9

4.3.5 В першу чергу розглядаються звернення споживачів, які мають встановлені чинним законодавством пільги.

4.3.6 Особисто першими керівниками товариства та філій розглядаються звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасники бойових дій (АТО) (ст.14,15,16 Закону України «Про звернення громадян»). Розглядаються особливо уважно проблеми, порушені у зверненнях ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацевдатних осіб та тих, хто постраждав унаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

4.3.7 Розгляд звернення та запитів Народних депутатів України, депутатів місцевих рад, які надійшли в інтересах споживачів, розглядаються АТ протягом 10 днів з моменту його одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений строк на 10 день офіційно направляється проміжна відповідь. Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження, не може перевищувати 30 днів з моменту його одержання.

#### **4.4 Порядок реєстрації письмових звернень споживачів**

4.4.1 Письмові звернення/скарги/претензії можуть бути направлені Споживачем на поштову адресу АТ (філії), на електронну адресу АТ, на поштову адресу ІКЦ або принесені особисто.

4.4.2 Усі письмові звернення/скарги/претензії, що надходять на адресу АТ (філії), реєструються в єдиній інформаційній базі, за допомогою якої контролюються їх розгляд та опрацювання.

4.4.3 Якщо відповідне письмове звернення/скарга/претензія подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане АТ менше ніж за 1 годину до завершення робочого дня, то воно реєструється на наступний робочий день.

4.4.4 Письмові звернення/скарги/претензії, які надійшли в канцелярію АТ (в філію) за 1 годину до завершення робочого дня реєструються у день їх надходження .

4.4.5 Представник АТ, який здійснює реєстрацію письмового звернення/скарги/претензії, зобов'язаний повідомити споживача про початок розгляду звернення/скарги/претензії та строки його розгляду протягом 1 робочого дня, якщо в ньому вказана адреса електронної пошти, номер телефону, або така інформація відома АТ.

4.4.6 Не надаються попередні відповіді або повідомлення на звернення/скарги/претензії, які надійшли не безпосередньо від споживача, тобто звернення прийшло від ОДА, РДА, прокуратути, депутатський запит і т.д.

#### **4.5 Розгляд звернень/скарг/претензій щодо якості електричної енергії.**

4.5.1 У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії вимогам ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення» АТ розглядає її протягом 15 днів з дня отримання скарги/звернення/претензії, а у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача - протягом 30 днів та протягом 45 днів- для колективної скарги/звернення/претензії. Колективна скарга/звернення/претензія визначається АТ обґрунтованою для всіх точок розподілу споживачів, зазначених у такій колективній скарзі/зверненні/претензії.

4.5.2 Для розгляду звернень/скарг/претензій стосовно невідповідності параметрів якості електричної енергії АТ може направити свого представника в узгоджений зі споживачем час для аналізу можливих причин недотримання показників якості електричної енергії та/або проведення необхідного вимірювання.

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з.2018 р.
ПРОЦЕДУРА	Редакція 2
розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів оператором системи розподілу АТ «Прикарпаттяобленерго» ( витяг з процедури для загального користування)	Зміни з 2020 р Стор. 6 з 9

4.5.3 Представник АТ у разі необхідності проводить вимірювання параметрів якості електричної енергії в точці розподілу протягом не менше 7 календарних днів за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні.

4.5.4. Споживач за письмовою згодою АТ має право сам організувати проведення таких вимірювань, при цьому проводити вимірювання може організація, яка має відповідні повноваження або дозволи. При цьому, АТ буде відшкодовано витрати споживача на організацію проведення вимірювань у разі підтвердження факту недотримання показників якості електричної енергії.

4.5.5 У разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою споживачу надається відповідь у письмовій формі із зазначенням:

- причин недотримання показників якості електричної енергії;
- заходів та строків стосовно усунення АТ причин недотримання показників якості електричної енергії, або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги/звернення/претензії;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення.

4.5.6 Усунення причин недотримання показників якості електричної енергії проводиться протягом:

- 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу АТ;
- 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі.

4.5.7 Перебіг строку усунення причин недотримання показників якості електричної енергії розпочинається з дня, наступного за днем, коли АТ став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії споживача, якщо АТ уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії.

4.5.8 У разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню, споживачу надається відповідь у письмовій формі із зазначенням:

- документів, що підтверджують порушення споживачем вимог нормативно-технічних документів, внаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам ДСТУ ЕИ 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення»;
- результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання АТ нормативних показників якості електричної енергії.

#### **4.6 Розгляд звернень/скарг/претензій стосовно перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії та Актів про порушення ПРРЕЕ**

4.6.1 Товариство розглядає звернення/скарги/претензії споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (якщо виставлення таких рахунків Товариством передбачене у договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем) у строк до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення/скарги/претензії (без проведення перевірки лічильника), а у разі потреби проведення перевірки лічильника – протягом 20 робочих днів.

У разі отримання звернення/скарги/претензії споживача з питань, що належать до компетенції електропостачальника, АТ надсилає таке звернення/скаргу/претензію відповідному електропостачальнику протягом 2 робочих днів.

4.6.3 У разі надходження скарги/звернення/претензії споживача стосовно Акту про порушення ПРРЕЕ Товариство розглядає її у строк до 30 робочих днів з дня отримання.

4.6.4 Якщо під час розгляду необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку, строк розгляду може бути продовжено з установленням необхідного строку для розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення/скаргу/претензію. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 45 днів.

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з.2018 р.
ПРОЦЕДУРА	Редакція 2
розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів оператором системи розподілу АТ «Прикарпаттяобленерго» ( витяг з процедури для загального користування)	Зміни з 2020 р Стор. 7 з 9

#### 4.7 Терміни розгляду звернень/скарг/претензій споживачів

4.7.1 Відповіді на письмові звернення споживачів надаються в установленні терміни:

Вид звернення	Термін надання відповіді
Письмові/ електронні/ усні звернення споживача	не більше 30 днів з дня їх надходження
Письмове звернення споживача, яке потребує додаткового розгляду із залученням зовнішніх спеціалістів або якщо під час розгляду необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку	не більше 45 днів з дня їх надходження, але на 30 день повинна бути направлена проміжна відповідь споживачу з обов'язковим викладенням причин продовження строку розгляду
Письмовий запит народних депутатів України та депутатів місцевої ради	протягом 10 днів з моменту його одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений строк на 10 день офіційно направляється проміжна відповідь. Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження, не може перевищувати 30 днів з моменту його одержання
Письмове звернення клієнтів щодо надання публічної інформації	протягом 5 робочих днів
Письмове звернення/скарги/претензії споживачів щодо перевірки правильності рахунку за послуги з розподілу електричної енергії (якщо виставлення таких рахунків АТ передбачене у договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем)	до 5 робочих днів з дня отримання такого звернення/скарги/претензії (без проведення перевірки лічильника), а у разі потреби проведення перевірки лічильника – протягом 20 робочих днів.
Письмові скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії	протягом 15 днів з дня отримання, у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії в точці розподілу споживача – протягом 30 днів та протягом 45 днів – для колективної скарги (обов'язковим є акт замірів параметрів якості напруги).
ОСР розглядає звернення споживачів щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в	протягом 30 днів з дня отримання звернення.

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з.2018 р.
ПРОЦЕДУРА	Редакція 2
розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів оператором системи розподілу АТ «Прикарпаттяобленерго» ( витяг з процедури для загального користування)	Зміни з 2020 р Стор. 8 з 9



Вид звернення	Термін надання відповіді
електропостачанні	
У разі отримання звернення/скарги/ претензії споживача з питань, що належать до компетенції електропостачальника, АТ надсилає таке звернення відповідному електропостачальнику	протягом 2 робочих днів.
Звернення/скарга/ претензія споживача, отримані через електропостачальника або орган державної/місцевої влади ,	розглядаються АТ у строк не більше 30 календарних днів, з дати отримання звернення, якщо менший строк розгляду не встановлено чинним законодавством.

- 4.7.2 Рішення щодо звернень споживачів та відповіді на них оформляються українською мовою.
- 4.7.3 Подання споживачем звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію керівників АТ «Прикарпаттяобленерго» або інших посадових осіб підприємства, заклики до розпалювання національної, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, тягнуть за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством України.
- 4.7.4 Якщо споживач не згоден з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги протягом 1 року з моменту прийняття рішення Регулятора або Енергетичному омбудсмену. Рішення органу, який розглядав скаргу, у разі незгоди з ним може бути оскаржено в судовому порядку.
- 4.7.5 Форма подання звернення/скарги/претензії повинна відповідати шаблону згідно з Додатком 1 до Процедури.
- 4.7.6 АТ веде єдину базу даних щодо звернень/скарг/претензій (незалежно від форми отримання та механізму розгляду).
- 4.7.7 АТ забезпечує збереження бази даних щодо звернень/скарг/претензій протягом 3 років.

АТ «Прикарпаттяобленерго»	Введено в дію з.2018 р.
ПРОЦЕДУРА	Редакція 2
розгляду звернень/скарг/ претензій споживачів оператором системи розподілу АТ «Прикарпаттяобленерго» ( витяг з процедури для загального користування)	Зміни з 2020 р Стор. 9 з 9