

Відповідно до постанови НКРЕКП від 30.12.2024 р. №2408 «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» з 01.04.2025 року скарги споживачів щодо захисту прав та законних інтересів, які були порушені рішеннями чи діями (бездіяльністю) електропостачальника розглядаються Центром розгляду скарг.

З 1 квітня 2025 року в ТОВ «ГК «Нафтогаз України» почав функціонувати Центр розгляду скарг.

Фахівці Центру розгляду скарг з метою об'єктивного та неупередженого розгляду скарг діють відповідно до Примірного Положення про Центр розгляду скарг, а звернення, які не є скаргами, розглядаються у загальному порядку.

*Скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) електропостачальника.*

Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.

Фахівці Центру розглядають скарги, які подано у письмовій чи електронній формі, у строк не більше одного місяця з дня її надходження, а скарги, які не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з дня їх отримання.

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 повідомляє заявника письмово з відповідним обґрунтуванням.

У разі отримання оператором системи розподілу/електропостачальником 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.