



ГОЛОВА ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ

11/10-1868

07.06.2019

Голові Національної комісії, що
здійснює державне регулювання у
сферах енергетики та
комунальних послуг

КРИВЕНКО О.О.

Шановна Оксано Олександрівно!

Надсилаємо адресований Вам депутатський запит народного депутата України Різаненка П. О., оголошений на засіданні Верховної Ради України 7 червня 2019 року, для розгляду і надання відповіді автору запиту і Голові Верховної Ради України у встановлений чинним законодавством 15-денний термін.

Додатки: депутатський запит на 3 арк. у 1 прим.;
матеріали на 6 арк.

З повагою

А. ПАРУБІЙ

1868



НАРОДНИЙ ДЕПУТАТ УКРАЇНИ

Різаненко Павло Олександрович

01008, м. Київ, вул. Грушевського, буд. 5, тел.: (044) 303-97-15, ел.пошта: rizanenko.pavlo@rada.gov.ua

Вих. № 19/06/06-15520

«06» червня 2019 року

Голові Національної комісії, що
здійснює державне регулювання у
сферах енергетики та
комунальних послуг
Кривенко О. О.

ДЕПУТАТСЬКИЙ ЗАПИТ

*щодо вжиття заходів
реагування щодо ПрАТ
«Київобленерго» для усунення
порушень прав споживачів*

Шановна Оксано Олександрівно!

До мене як народного депутата України, обраного по одномандатному виборчому округу №97, продовжують надходити систематичні звернення мешканців міст Бровари та Березань, Броварського та Баришівського районів Київської області щод о неналежного функціонування центру телефонного обслуговування Приватного акціонерного товариства «Київобленерго» (далі - ПрАТ «Київобленерго»).

У своїх зверненнях виборці зазначають, що упродовж 2017-2018 років та першого півріччя 2019 року неодноразово звертались на номер телефону «Гарячої лінії» (044) 459-07-40 ПрАТ «Київобленерго», зокрема щодо відсутності електропостачання, викликаного погіршеннями погодних умов та з інших питань діяльності суб'єкта господарювання, однак у багатьох випадках операторами кол-центру ПрАТ «Київобленерго» такі телефонні виклики приймалися із значним запізненням або взагалі не приймалися.

20.09.2018 року мною направлений депутатський запит № 18/09/20-1340о до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП) з метою врегулювання зазначеного питання (копія запиту додається). У відповіді від 18.10.2018 №9269/13/7-18 на зазначений запит, мене проінформовано, що НКРЕКП

прийнято постанову від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» (далі постанова НКРЕКП від 12.06.2018 №373), відповідно до якої постанова НКРЕ від 08.08.2013 № 1070 визнається такою, що втрачає чинність, та постанову НКРЕКП від 12.06.2018 №375, якою затверджено Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання (далі – Порядок). Крім того, зазначено, що на час надання відповіді на депутатський запит постанова НКРЕКП від 12.06.2018 №373 та постанова НКРЕКП від 12.06.2018 №375 не набрали чинності та повідомлено, що питання порушене у депутатському запиті буде розглянуто під час наступного заходу державного контролю ПрАТ «Київобленерго» (копія відповіді додається).

Відповідно до положень частини другої статті 3 Закону України «Про ринок електричної енергії» забезпечення безпеки постачання електричної енергії споживачам, захисту їхніх прав та інтересів є одним з принципів функціонування ринку електричної енергії.

Згідно з частиною третьою статті 6 Закону України «Про ринок електричної енергії» до повноважень Регулятора на ринку електричної енергії, зокрема належать:

- забезпечення ефективного застосування заходів захисту прав споживачів, у тому числі передбачених цим Законом;
- встановлення показників якості послуг електропостачання, моніторинг їх дотримання, визначення умов, порядку та розмірів відшкодування (компенсації), що застосовується у разі недотримання встановлених показників якості послуг;
- забезпечення доступу до інформації про обсяги та інші показники споживання електричної енергії споживачем у порядку та на умовах, встановлених цим Законом та іншими актами законодавства;
- виконання функцій та обов'язків учасниками ринку електричної енергії відповідно до положень цього Закону та інших нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії.

Відповідно до частини першої статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на: захист своїх прав державою; належну якість продукції та обслуговування; безпеку продукції.

Статтею 17 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» визначено, що до функцій та повноважень НКРЕКП належать, зокрема:

- контроль за додержанням ліцензіатами законодавства у відповідній сфері регулювання і ліцензійних умов провадження господарської діяльності та вжиття заходів до запобігання порушенням ліцензійних умов;
- захист прав та законних інтересів споживачів товарів (послуг), які виробляються (надаються) суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, розгляд

звернень таких споживачів та врегулювання спорів, надання роз'яснень з питань застосування нормативно-правових актів Регулятора.

Саме з метою покращення якості надання послуг кол-центрами та приведення у відповідність до Закону України «Про ринок електричної енергії» нормативно-правових актів НКРЕКП прийнято постанову від 12.06.2018 № 373, де зокрема, визначено перелік мінімальних організаційно-технічних вимог до функціонування кол-центрів електропостачальників та операторів системи розподілу, у тому числі обробки телефонних дзвінків, показники якості надання послуг кол-центром, методика їх розрахунку та порядок надання інформації щодо показників якості надання послуг кол-центром електропостачальника та оператора системи розподілу до НКРЕКП. Відповідно до пункту 2.2 глави 2 та пункту 3.2 глави 3 порядку до загальних стандартів якості надання послуг оператора системи розподілу та електропостачальника належить: рівень сервісу кол-центру протягом 30 секунд (відсоток дзвінків, з'єднаних з оператором кол-центру протягом 30 секунд) у звітному році – не менше 75%; відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру у звітному році – не більше 10%.

Однак, виходячи з аналізу постійних звернень від мешканців одномандатного виборчого округу №97, кол-центр ПрАТ «Київобленерго» продовжує функціонувати на неналежному рівні.

Враховуючи викладене, з метою захисту прав споживачів послуг з постачання електричної енергії, усунення випадків неналежного функціонування кол-центру ПрАТ «Київобленерго», керуючись статтею 15 Закону України «Про статус народного депутата України», статтями 224, 225 Закону України «Про Регламент Верховної Ради України», прошу врахувати порушене питання під час здійснення наступного заходу державного контролю ПрАТ «Київобленерго», вжити дієвих та вичерпних заходів для забезпечення належного функціонування кол-центру ПрАТ «Київобленерго», покращення сервісного обслуговування та удосконалення комунікації ПрАТ «Київобленерго» із споживачами.

Про результати розгляду депутатського запиту прошу повідомити мене у термін, встановлений чинним законодавством.

Додатки на 6 арк.

З повагою
народний депутат України



П. О. Різаненко
(посв. №301)