



ГОЛОВА ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ

11/10-385

21.09.2018

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 21 вересня 2018 року, для розгляду і надання відповіді автору запиту і Голові Верховної Ради України у встановлений чинним законодавством 15-денний термін.

Додаток: депутатський запит на 3 арк. у 1 прим.

З повагою

А. ПАРУБІЙ



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. № 18/09/20-13400

«20» вересня 2018 року

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

ДЕПУТАТСЬКИЙ ЗАПИТ

*щодо вжиття заходів
реагування для усунення
порушень прав споживачів
послуг ПрАТ «Київобленерго» з
постачання електричної енергії*

Шановна Оксано Олександрівно!

До мене як народного депутата України, обраного по одномандатному виборчому округу № 97, надходять звернення мешканців міст Бровари та Березань, Броварського та Баришівського районів Київської області щодо неналежного функціонування телефону «Гарячої лінії» Приватного акціонерного товариства «Київобленерго».

У своїх зверненнях виборці зазначають, що упродовж 2017 року – 2018 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.

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 пункту десятого частини третьої статті 6 Закону України «Про ринок електричної енергії» до повноважень регулятора на ринку електричної енергії, зокрема належить здійснення моніторингу:

- дотримання електропостачальниками вимог щодо розгляду звернень та претензій споживачів електричної енергії з питань, що стосуються надання послуг з постачання електричної енергії;
- 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 пункту 13 частини 2 статті 57 Закону України «Про ринок електричної енергії» електропостачальник зобов'язаний розглядати відповідно до порядку, визначеного Регулятором, звернення, скарги та претензії споживачів щодо надання послуг з постачання електричної енергії та надавати вмотивовані відповіді.

Згідно 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.

Відповідно до положень Розділу II Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики № 1070 від 08.08.2013 року «Щодо забезпечення функціонування кол-центрів суб'єктами господарювання, які здійснюють господарську діяльність з постачання електричної енергії за регульованим тарифом», зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 16.08.2013 року за № 1416/23948 загальними організаційно-технічними вимогами діяльності кол-центрів суб'єктів господарювання, які здійснюють господарську діяльність з постачання електричної енергії є зокрема: цілодобовий режим роботи, наявність єдиного багатоканального номера телефону для стаціонарних та мобільних телефонів та єдиної електронної скриньки для прийому електронних повідомлень до кол-центру; технічне обладнання кол-центру повинно бути реалізоване у відмовостійкій конфігурації (резервування, дублювання тощо); наявність функцій утримання у черзі та розподілу телефонних дзвінків між операторами.

Забезпечення стабільної роботи електроустановок та електрообладнання, вчасне виявлення та усунення будь-яких їх пошкоджень, відновлення енергопостачання є соціально-необхідним та життєво-важливим для побутових споживачів, закладів освіти, охорони здоров'я, соціального забезпечення населення.

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.

Враховуючи вищевикладене, з метою захисту прав споживачів послуг з постачання електричної енергії, уникнення непорозумінь щодо неналежного функціонування телефону «Гарячої лінії» ПрАТ «Київобленерго» та пов'язаної з цим соціальної напруги серед населення, керуючись статтею 15 Закону України «Про статус народного депутата України», статтями 224, 225 Закону України «Про Регламент Верховної Ради України», прошу вжити заходів реагування для усунення порушень прав споживачів послуг з постачання електричної енергії в частині неналежного функціонування телефону «Гарячої лінії» 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.

З повагою
народний депутат України



П. О. Різаненко
(посв. №301)