



Подання споживачами звернень, скарг та претензій щодо якості постачання електроенергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки та їх розгляду:

Законом України «Про звернення громадян» визначаються загальні засади реалізації права громадян на звернення, яким передбачається право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, до засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їхньої статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Відповідно до Закону під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Порушення прав, свобод і законних інтересів особи можуть виявлятися у протизаконних діях посадових осіб органів державної влади, перевищенні посадовими особами своїх владних повноважень, створенні перешкод для реалізації прав, покладанні на особу не передбачених законом обов'язків, обмеженні можливості користуватися певним соціальним благом.

Як зазначалось вище, звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Окрім того, Закон встановлює наступні вимоги до звернення:

- звернення адресуються органам державної влади і місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених питань;
- у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Варто зауважити, що письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються також повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Крім того, якщо питання, порушені в зверненні, одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами, не входять до їх повноважень, таке звернення в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Стосовно строків розгляду звернень, Законом встановлено, що вони розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Законом визначено, що органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи розглядають звернення громадян без стягнення за це плати.

Крім того, Законом забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина.

У випадку, якщо громадянин не отримав відповідь на своє звернення, він відповідно до статті 55 Конституції України має право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб.

Порядок вирішення спорів з питань постачання електроенергії

- Всі спори та суперечки, що виникають з питань Договору про постачання електричної енергії або в зв'язку з ним, а також інші суперечки, що можуть виникнути при взаємодії зі Споживачем, вирішуються шляхом переговорів у справедливий і швидкий спосіб.
- Споживачі мають можливість використання мобільного додатку "Енергетика Онлайн" як один із способів подання звернення/скарги/пропозиції.
- Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду.
- Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – Регулятор) у відповідності до статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передати спір на розгляд до суду у відповідності до умов договору та чинного законодавства України.
Особа, відповідальна за розв'язання спорів:
Директор Облаухова Ірина Сергіївна.
Якщо у Вас є питання, звернення, скарга, претензія щодо постачання електричної енергії або повідомлення про загрозу електробезпеки, зв'яжіться з нами за вказаними нижче контактами.

Інформація про постачання електроенергії

- Ціна на електричну енергію є економічно обґрунтованою, прозорою та недискримінаційною, що включає, зокрема, ціну купівлі електричної енергії на ринку електричної енергії, ціну (тариф) на послуги постачальника електричної енергії, ціни (тарифи) на послуги оператора системи передачі, оператора системи розподілу та постачальника послуг комерційного обліку відповідно до укладених договорів про надання відповідних послуг.

- Постачальник універсальних послуг формує ціну на універсальні послуги відповідно до затвердженої Регулятором методики (порядку) розрахунку ціни електричної енергії.
- Споживач має право вільно обирати електропостачальників.
- Споживач має право змінювати Постачальника без сплати будь-яких штрафних санкцій на користь такого Постачальника у разі дострокового розірвання Типового договору про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг.
- Споживач має право змінювати Постачальника відповідно до процедури, викладеної в Правилах роздрібного ринку електричної енергії та положень Типового договору про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг.

ЗАГРОЗА ЕЛЕКТРОБЕЗПЕКИ!

Електрична енергія - найуніверсальніша і найзручніша для використання форма енергії, але вона стає небезпечною для життя людини, якщо з нею неправильно й недбало поводитися. Без електроенергії неможливе культурне життя людини. Електрика – наш вірний помічник у праці та побуті. В оточуючому нас середовищі застосовується велика кількість електричних установок та електроприладів поводження з якими потребує певних знань.

Щоб уникнути нещасних випадків від ураження електричним струмом, необхідно усвідомлювати серйозність загрози електричного струму і не відноситись до нього вельми легковажно, нехтуючи елементарними правилами безпечної поведінки поблизу енергооб'єктів. Попередження дітей про небезпеку електричного струму – це один із способів запобігти трагедії. Саме тому, батькам та керівникам навчальних закладів потрібно постійно проводити роз'яснювальну роботу серед підростаючого покоління.

Навчальним закладам потрібно розповідати дітям, як варто поводитись з електроустановками та електроприладами, чим небезпечний електричний струм, як можна запобігти нещасним випадкам, як правильно діяти і як допомогти людині, яка потрапила під дію електричного струму.

ТОВ «МАВІРС» попереджає, що зрив замків, проникнення в приміщення трансформаторних підстанцій для ігор і крадіжки кольорового металу може призвести до трагічних наслідків.

Треба пам'ятати, що смертельно небезпечно є не тільки торкання, але й наближення до обірваних проводів та струмопровідних частин ближче ніж 8 метрів.

В зв'язку з цим для забезпечення збереження і надійності роботи електричних мереж, створення належних умов їх експлуатації, визначення порядку проектування, будівництва та експлуатації електричних мереж та виконання інших робіт поблизу електричних мереж, а також запобігання нещасним випадкам від впливу електричного струму Кабінетом Міністрів України затверджені Правила охорони електричних мереж (далі – Правила) затверджені постановою від 04 березня 1997 року №209, вищезазначеними Правилами чітко визначений перелік об'єктів, що підлягають охороні, а саме:

трансформаторні підстанції;
розподільчі пункти і пристрої;
повітряні лінії електропередачі;
підземні кабельні лінії електропередачі та споруди, які до них належать.

В охоронних зонах повітряних і кабельних ліній, трансформаторних підстанцій, розподільчих пунктів і пристроїв забороняється виконувати будь-які дії, що можуть порушити нормальну роботу електричних мереж, спричинити їх пошкодження або нещасні випадки, а саме:

- перебувати стороннім особам на території і в приміщеннях трансформаторних підстанцій, розподільчих пунктів та пристроїв, відчиняти двері та люки цих споруд, здійснювати самовільне переключення електричних апаратів та здійснювати самовільне підключення до електричних мереж;
- будувати житлові, громадські та дачні будинки;
- влаштовувати будь-які звалища;
- складати добрива, корми, торф, соломку, дрова, інші матеріали;
- влаштовувати спортивні майданчики для ігор, стадіони, ринки, зупинки громадського транспорту, розпалювати вогнища;
- розташовувати автозаправні станції або інші сховища паливно-мастильних матеріалів;
- накидати на струмопровідні частини об'єктів електричних мереж і наближати до них сторонні предмети, підніматися на опори повітряних ліній електропередачі, електрообладнання трансформаторних підстанцій, розподільчих пунктів і пристроїв, демонтувати їх елементи;
- саджати дерева та інші багаторічні насадження, крім випадків - плантацій новорічних ялинок;
- влаштовувати спортивні майданчики для ігор, стадіони, ринки зупинки громадського транспорту проводити будь-які заходи, пов'язані з великим скупченням людей, не зайнятих виконанням дозволених у встановленому порядку робіт;

- запускати спортивні моделі літальних апаратів, повітряних зміїв;
- виконувати роботи із застосуванням ударних механізмів, скидати вантажі масою понад 5 тон, скидати і зливати їдкі речовини та ті, що спричиняють корозію.

Крім того, у межах охоронних зон повітряних і кабельних ліній, трансформаторних підстанцій, розподільних пунктів і пристроїв без письмової згоди енергопідприємства, у віданні якого перебувають ці мережі, а також без присутності його представника забороняється:

- будівництво, реконструкція, капітальний ремонт, знесення будівель і споруд;
- здійснення усіх видів гірничих, вантажно-розвантажувальних, землечерпальних, підривних, меліоративних, вирубаня дерев, розташування польових станів, загонів для худоби, установа дротяного загородження, шпалер для виноградників та садів, а також поливання сільськогосподарських культур;
- проїзд в охоронних зонах повітряних ліній електропередачі машин та механізмів загальною висотою з вантажем або без нього від поверхні дороги понад 4,5 метри;
- виконання в охоронних зонах підземних кабельних ліній електропередачі земляних робіт на глибині понад 0,3 метри, а на орних землях – на глибині понад 0,45 метри, а також розрівнювання ґрунту;
- риболовля, збирання рослин, влаштування водопою.

Правилами передбачено, що охоронні зони електричних мереж встановлюються уздовж повітряних ЛЕП - у вигляді земельних ділянок та повітряного простору, обмежених вертикальними площинами, що віддалені по обидві сторони лінії від крайніх проводів за умови невідхилення їх положення на відстань:

- 2 метрів - для повітряних ліній напругою до 1 кВ;
- 10 метрів - до 20 кВ;
- 15 метрів - 35 кВ;
- 20 метрів - 110 кВ;

за периметром трансформаторних підстанцій, розподільних пунктів і пристроїв - на відстані 3 метрів від огорожі або споруди; уздовж підземних кабельних ЛЕП - у вигляді земельної ділянки, обмеженої вертикальними площинами, віддаленими по обидві сторони лінії від крайніх кабелів на відстань 1 метра.

Правопорушення в галузі енергетики тягнуть за собою встановлену законодавством України цивільну, адміністративну і кримінальну відповідальності.

Контроль за виконанням Правил здійснюється енергопідприємством, що постачає електроенергію. У разі виявлення порушень Правил енергопостачальник має право припинити або обмежити електропостачання споживачів, які порушили Правила. Відновлення електропостачання споживача здійснюється після усунення ним порушень та відшкодування енергопостачальнику заподіяних матеріальних втрат, а також вартості робіт з ввімкнення до електромережі згідно з укладеними договорами. ТОВ «МАВІРС» застерігає, що самовільне відновлення електропостачання, заміна запобіжників, перемикання в трансформаторних підстанціях і повітряних лініях може призвести до трагічних наслідків.

Про всі відомі Вам випадки порушення безпеки електропостачання повідомляти директора Облахову Ірину Сергіївну.

Наші контакти:

03195, м. Київ, вул. Рудницького Степана, 6-Д, офіс 43/1

Телефон +38 (097) 096-89-36

e-mail: mavirstov@gmail.com