

До уваги споживачів та заявників!

Щодо порядку звернення до АТ «Житомиробленерго», способів отримання інформації та розмежування відповідальності за електричні мережі

АТ «Житомиробленерго» інформує споживачів електричної енергії та заявників про порядок взаємодії з Товариством, доступні способи отримання інформації, а також розмежування відповідальності за технічний стан та експлуатацію електричних мереж.

1. Порядок звернення до АТ «Житомиробленерго»

Споживачі, з якими укладено договір про надання послуг з розподілу електричної енергії, можуть звертатися до Товариства через особистий кабінет споживача, кол-центр, центри обслуговування споживачів, а також шляхом подання письмових або електронних звернень.

Заявники, які не мають укладеного договору про надання послуг з розподілу електричної енергії, можуть звертатися до АТ «Житомиробленерго» у загальному порядку шляхом подання письмових або електронних звернень відповідно до вимог чинного законодавства України.

Відсутність укладеного договору про надання послуг з розподілу електричної енергії не обмежує право заявника на звернення до Товариства з питань, що належать до його компетенції.

2. Альтернативні способи отримання інформації

Споживачі можуть отримувати інформацію з питань розподілу електричної енергії без обов'язкового використання особистого кабінету, зокрема:

- через кол-центр АТ «Житомиробленерго»;
- шляхом направлення звернення на офіційну електронну адресу Товариства;
- шляхом подання письмового звернення поштовим зв'язком;

- під час особистого звернення до центрів обслуговування споживачів.

Для отримання інформації необхідно подати запит (звернення), зазначивши прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) або найменування юридичної особи, суть питання, контактні дані та бажаний спосіб отримання відповіді. Для вирішення питань щодо конкретного об'єкта електропостачання доцільно зазначити його адресу.

Розгляд звернень здійснюється у порядку та строки, визначені законодавством України.

3. Розмежування відповідальності за технічний стан та експлуатацію електричних мереж

У разі виникнення несправностей електричних мереж або порушень електропостачання необхідно враховувати місце виникнення несправності та межі експлуатаційної відповідальності.

Електричні мережі АТ «Житомирobленерго»

У разі пошкоджень або несправностей електричних мереж, що перебувають у власності або експлуатаційній відповідальності АТ «Житомирobленерго», споживачам необхідно звертатися безпосередньо до Товариства.

Щодо меж відповідальності за експлуатацію електричних мереж - аВідновідно до Правил роздрібного ринку електричної енергії:

Межа балансової належності та експлуатаційної відповідальності у багатоквартирному будинку встановлюється:

між власником (балансоутримувачем) внутрішньобудинкових мереж та ОСР - відповідно до пункту 2.2.2 або пункту 2.2.3 Правил;

між власником (балансоутримувачем) мереж будинку та власником вузла обліку (лічильника), розміщеного у квартирі, - на вхідних клемах вузла вимірювання;

між власником (балансоутримувачем) мереж будинку та власником вузла обліку, розміщеного на сходовій клітці, - на вхідних клемах комутаційного апарата, встановленого до вузла вимірювання;

між власником вузла обліку та споживачем - на відхідних клемах вузла вимірювання.

Індивідуальні житлові будинки:

Межа балансової належності та експлуатаційної відповідальності для індивідуальних будинків між споживачем та оператором системи (АТ «Житомирobленерго») встановлюється (п. 2.2.6 Правил):

у разі відгалуження від лінії електропередачі неізольованим проводом - у точці кріплення проводів лінії електропередачі до перших ізоляторів на будівлі або на трубостояку (при повітряному вводі).

у разі кабельного вводу або використання ізольованого проводу при відгалуженні від лінії електропередачі - на наконечниках кабелю живлення або ізольованого проводу на ввідному пристрої будівлі (якщо ввідно-розподільний пристрій розташований усередині будівлі), або на вихідних клемах вузла вимірювання (якщо ввідно-розподільний пристрій та вузол обліку електроенергії розміщені ззовні будівлі).

За що відповідає ОСР: АТ «Житомирobленерго» відповідає за стан контактних з'єднань на межі експлуатаційної відповідальності та на вхідних і вихідних клемах, опломбованих у вузлах обліку засобів вимірювальної техніки.

Зверніть увагу: Заміну елементів вузла обліку забезпечує його власник

Внутрішньобудинкові електричні мережі

У разі виникнення несправностей у внутрішньобудинкових електричних мережах багатоквартирного будинку, за утримання та експлуатацію яких відповідає ОСББ, управитель будинку або інша

уповноважена особа, необхідно звертатися до відповідальної особи. До таких несправностей можуть належати пошкодження внутрішньобудинкової електропроводки, електрощитового обладнання, електромереж місць загального користування, зокрема під'їздів, сходових клітин та підвальних приміщень.

Внутрішньоквартирні електричні мережі

У разі несправностей електропроводки, розеток, вимикачів та іншого електрообладнання, що належить до внутрішньоквартирних мереж, відповідальність за їх належний технічний стан та безпечну експлуатацію покладається на власника або іншу відповідальну особу відповідно до законодавства.

Важливо! Межі відповідальності за технічний стан та експлуатацію електричних мереж визначаються відповідно до законодавства, документів щодо балансової належності та експлуатаційної відповідальності сторін.

4. Куди звертатися у разі виникнення проблем з електропостачанням?

- Відсутнє електропостачання у квартирі: перевірте стан автоматичних вимикачів. Якщо причина не пов'язана з внутрішньоквартирною мережею або невідома, зверніться до управителя будинку, ОСББ чи ОСР для уточнення причини.
- Відсутнє освітлення у під'їзді або на сходовій клітині: зверніться до управителя будинку, ОСББ або іншої особи, відповідальної за утримання відповідних мереж.
- Пошкоджено внутрішньобудинковий електрощит або електропроводку: зверніться до управителя будинку, ОСББ або іншої особи, відповідальної за утримання відповідних мереж
- Відсутнє електропостачання в усьому будинку або на вулиці: зверніться до АТ «Житомирobленерго» для з'ясування причини та оперативного формування заявки з метою найшвидшого усунення несправності.

Наведені приклади мають інформаційний характер. Остаточне визначення відповідальної сторони здійснюється з урахуванням належності електричних мереж і встановлених меж експлуатаційної відповідальності.

У разі виявлення обірваних проводів, пошкодженого електрообладнання або інших небезпечних ситуацій не наближайтеся до пошкоджених електроустановок та негайно повідомте аварійну службу або кол-центр ОСР.

5. Контактна інформація АТ «Житомирobленерго»

Кол-центр: 0 (800) 30-92-82; (0412) 55-92-82; (067) 155-92-82; (095) 655-92-82.

Електронна пошта кол-центру: call1@co.ztoe.com.ua

Центр обслуговування споживачів: м. Житомир, вул. Перемоги, 10.

Поштова адреса Товариства: 10008, м. Житомир, вул. Косенка Віктора, 32/8.

Офіційний вебсайт: https://www.ztoe.com.ua/

АТ «Житомирobленерго» забезпечує доступність інформації та розгляд звернень споживачів і заявників відповідно до вимог чинного законодавства України.