azərişıq
AÇIQ SƏHMDAR CƏMİYYƏTİ

Elektrik enerjisinin təchizatı ilə bağlı müraciətlərin qəbulu, onlara baxılması və bu sahədə istehlakçıların hüquqlarının qorunmasına dair

DAXİLİ QAYDALAR

BAKI - 2023

MÜNDƏRİCAT

1. Ümumi müddəalar.
2. İstehlakçıların müraciət etmək üsulları.
3. Müraciətlərə baxılması qaydaları.
4. Elektrik enerjisi təchizatı sahəsində istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi ilə bağlı daxili qaydaları formalaşdıran başlıca müddəalar.
5. Elektrik enerjisi təchizatı ilə bağlı istehlakçıların hüquqları.
6. Enerji təchizatı müəssisəsinin istehlakçılar qarşısında məsuliyyəti.

1. Ümumi müddəalar

1.1 Bu Qaydalarda istifadə edilən əsas anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:

enerjitəchizatı müəssisəsi (ETM) - xüsusi icazə əsasında əhalinin və digər istehlakçıların elektrik enerjisi ilə təchizatına təminat verən hüquqi şəxs;

elektrik enerjisi istehlakçısı - müqavilə əsasında elektrik enerjisini satın alan və ondan elektrikqəbulediciləri vasitəsilə istifadə edən hüquqi və ya fiziki şəxs;

abonent (əsas istehlakçı) - elektrik qurğuları enerjitəchizatı müəssisəsinin şəbəkələrinə qoşulmuş və elektrik enerjisinin alqı-satqı müqaviləsini enerjitəchizatı müəssisəsi ilə bağlayan istehlakçı;

məişət abonenti (əhali) - yaşayış binalarının mənzillərində, yataqxanalarda, yaşayış evlərində, həmçinin bağlarda, şəxsi qarajlarda məişət məqsədləri üçün elektrik enerjisindən istifadə edən istehlakçı;

elektrik şəbəkəsi - birgə fəaliyyət göstərən müxtəlif gərginlikli transformator yarımstansiyalarından, paylayıcı qurğulardan, kabel və hava elektrik veriliş xətlərindən ibarət olan elektrik qurğuları;

balans mənsubiyyəti sərhədi - dövlət elektroenergetika müəssisəsi ilə enerjitəchizatı müəssisəsi arasında, dövlət elektroenergetika müəssisəsi ilə müstəqil enerji istehsalçısı arasında, enerjitəchizatı müəssisəsi ilə müstəqil enerji istehsalçısı arasında, enerjitəchizatı müəssisəsi ilə abonent arasında, abonent ilə subabonent arasında elektrik şəbəkəsinin balans mənsubiyyəti ilə müəyyənləşdirilən ayırma nöqtəsi.

texniki şərtlər – elektrik enerjisi ilə təchiz edilməsi nəzərdə tutulan tikinti obyektinin enerji təchizatı şəbəkəsinə (bundan sonra – ETŞ) qoşulması ilə əlaqədar layihə-smeta sənədlərinin hazırlanmasına əsas verən və elektrik enerjisinin verilməsi ilə bağlı mühəndis-texniki parametrləri özündə əks etdirən texniki sənəd;

sifarişçi - verilmiş texniki şərtlərə əsasən elektrik şəbəkəsinə qoşulması nəzərdə tutulan yeni, yenidən qurulan, istifadə olunmasına icazə verilmiş gücü artırılan və enerjitəchizatı sxemini dəyişən elektrik qurğularının mülkiyyətçisi, yaxud bu qurğuları istifadəyə götürmüş hüquqi və ya fiziki şəxs.

1.2 Elektrik enerjisinin təchizatı ilə bağlı müraciətlərin qəbulu, onlara baxılması və bu sahədə istehlakçıların hüquqlarının qorunmasına dair daxili qaydalar”- (bundan sonra – Qaydalar) elektrik enerjisı təchizatı sahəsində istehlakçılarln hüquqlarının müdafiəsi məqsədilə, Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan normativ-hüquqi sənədlərinin tələblərinə uyğun olaraq hazırlanmışdır;

1.3 İstehlakçılarla enerji təchizatı şəbəkəsi arasında hüquqi münasibətlər, müvafiq sahədə normativ–hüquqi aktların tələblərinə, həmçinin iki tərəf arasında bağlanmış elektrik enerjisinin alqı-satqı müqaviləsinə əsasən tənzimlənir;

1.4 İstehlakçıların müraciətinə "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununun və digər qüvvədə olan qanunvericiliy aktarının tələblərinə uyğun olaraq baxılır.

1.5 Enerji təchizatı sahəsində istehlakçı hüquqlarının qorunması ilə bağlı Azərbaycan Respublikasının normativ-hüquqi aktlarına dəyişikliklər edilərsə, bu Qaydaların müddəalarında da müvafiq dəyişikliklər nəzərə alınacaqdır.

2. İstehlakçıların müraciət etmək üsulları

2.1 Aktiv sosial şəbəkələr üzərindən müraciətlərini (müraciətin təfərrüatları aydın və əhatəli şəkildə qeyd edilməli, əlaqə nömrəsi mütləq şəkildə göstərilməlidir) aidiyyəti üzrə “Azərişıq” ASC-yə ünvanlamaqla, həmçinin onlayn çat vasitəsi ilə müraciətini birbaşa Səhmdar Cəmiyyətin nümayəndəsinə çatdırmaqla;

2.2 www.azerishiq.az rəsmi internet səhifəsində müvafiq xanaları dolduraraq və ya https://e-service.azerishiq.az/ elektron ünvanına daxil olaraq müraciət etməklə (müraciətin operativ araşdırılması üçün əlaqə məlumatları tam şəkildə qeyd olunmalıdır);

2.3 “199 Çağrı mərkəzi”nə zəng etməklə;

2.4 “Azərişıq” ASC-nin “Mobil tətbiqi” vasitəsi ilə tələb olunan məlumatları daxil etməklə;

2.5 Enerji təchizatında yaranmış nasazlığın aradan qaldırılması ilə bağlı “Azərişıq” ASC-nin “SOS” mobil tətbiqinə müraciət etməklə;

2.6 Müraciəti yazılı şəkildə Səhmdar Cəmiyyətin poçt və ya elektron poçt (*info@azerishiq.az*) ünvanına göndərməklə;

2.7 Vətəndaşların istəyinə uyğun olaraq, Cəmiyyətin “Müştəri xidmətləri idarəsi”nə yazılı şəkildə müraciət etməklə;

2.8 Səhmdar Cəmiyyətin inzibati binasında əvvəlcədən təsdiq edilmiş qəbul qrafiki üzrə aidiyyəti struktur rəhbərlərinin qəbullarında iştirakı zamanı yazılı şəkildə müraciət etməklə;

2.9 Səhmdar Cəmiyyətin rəhbərinin yerlərdə qrafik üzrə vətəndaşların qəbulu ilə bağlı keçirilən görüşlərində iştirak etməklə;

3. Müraciətlərə baxılması qaydaları

3.1 İstehlakçının enerji təchizatı ilə bağlı, həmçinin digər texniki səbəblərdən yaranmış məsələlərə baxılması aşağıdakı qaydada həyata keçirilir:

3.1.1 İstehlakçı tərəfindən müraciətlər (şəbəkəyə qoşulma, texniki xidmətlərin göstərilməsi, sayğaclarda baş vermiş texniki qüsurlar, qəza, açılmalar və s) “199 Çağrı mərkəzi”nə daxil olduqda, istehlakçının lazımi məlumatları müəyyənləşdirilərək, məsələnin həlli üçün müraciət aidiyyəti elektrik şəbəkəsinin onlayn elektron sisteminə yönləndirilir. Müraciət şəbəkənin əməkdaşı tərəfindən araşdırılaraq təmin edildikdən sonra, mərkəzə icra haqqında məlumat ötürür. İşin icrası haqqında mərkəzin əməkdaşı tərəfindən istehlakçıya lazımi məlumatlar verilir;

3.1.2 Sosial şəbəkələr vasitəsi ilə istehlakçı onlayn müraciət etdikdə, Səhmdar Cəmiyyətin əməkdaşları “onlayn çat” rejimində istehlakçının suallarını cavablandırır. Daxil olmuş müraciət əlavə araşdırma tələb edirsə, o zaman araşdırılması üçün aidiyyəti struktur bölməyə yönləndirilir.

3.1.3 Səhmdar Cəmiyyətin www.azerishiq.az rəsmi internet səhifəsinə və ya https://e-service.azerishiq.az/ elektron ünvanına müraciət olunduqda, daxil olmuş müraciəti sistem qeydiyyata alaraq, müvafiq şöbəyə ötürür və müraciət “Azərişıq” ASC-nin “elektron məlumat portalı”nda qeydiyyata alınaraq, baxılması və müvafiq tədbir görülməsi üçün aidiyyəti üzrə yönləndirir. Müraciət araşdırıldıqdan və müvafiq tədbir görüldükdən sonra istehlakçının qeyd etdiyi ünvanına yazılı cavab göndərilir;

3.1.4 İstehlakçı “Mobil tətbiq” və “SOS tətbiqi” vasitəsi ilə müraciət etdikdə müraciət qeydə alınaraq baxılması üçün avtomatik olaraq aidiyyəti bölməyə ötürülür. Qeydə alınmış müraciət baxıldıqdan və müvafiq tədbir görüldükdən sonra istehlakçıya müraciətin nəticəsi barədə elektron cavab göndərilir;

3.1.5 İstehlakçı yazılı şəkildə “Azərişıq” ASC-nin poçt və ya elektron ünvanına (*info@azerishiq.az*) müraciət daxil olduqda, Səhmdar Cəmiyyətin müvafiq şöbəsi tərəfindən "Vətəndaşların müraciətləri haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununun tələblərinə uyğun müraciət qeydə alınaraq baxılması üçün aidiyyəti struktur rəhbərinə göndərilir. Müraciət araşdırıldıqdan sonra nəticə barəsində həmin Qanunun tələbləri ilə müəyyən olunmuş müddət ərzində istehlakçının ünvanına yazılı cavab məktubu göndərilir.

4. Elektrik enerjisi təchizatı sahəsində istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi ilə bağlı daxili qaydaları formalaşdıran başlıca müddəalar

İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında Azərbaycan Respublikası Qanununun 3-cü maddəsində istehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi aşağıdakı başlıca müddəalarla təsbit olunur;

- İstehlak edilən malların (işlərin, xidmətlərin) lazımi keyfiyyətdə olmasına, malların (işlərin, xidmətlərin) təhlükəsizliyi;
- Malların (işlərin, xidmətlərin) miqdarı, çeşidi və keyfiyyəti haqqında dolğun və düzgün məlumat əldə etmək;
- Öz hüquqlarının və qanuni mənafelərinin müdafiəsi üçün səlahiyyətli dövlət orqanlarına aidiyyəti üzrə müraciət etmək;

4.1. İstehlakçıların keyfiyyətli elektrik enerjisi ilə təminatı hüququ

Elektrik enerjisi spesifik fiziki xassəyə malik olub, istehsalı və istehlakı eyni anda baş verən əmtəədir, istehlak olunan maldır. Elektrik enerjisi qəbul edilmiş həddlərə uyğun olaraq keyfiyyət göstəricilərinə malikdir.

- Bu göstəricilərin gərginlik və tezliyin tələb olunan həddə və müəyyən edilmiş keyfiyyət parametrlərinə uyğun təmin edilməsi;
- Enerji təchizatı müəssisəsinin fəaliyyətinin başlıca istiqaməti kimi istehlakçıların keyfiyyətli və dayanıqlı, xüsusilə təhlükəsizlik baxımından etibarlı elektrik enerjisi verilişinin təmin edilməsi,
- İstehlakçıların hüquqlarının qorunması sahəsində normativ-hüquqi sənədlərin tələblərinə uyğun onların müraciətlərinə xüsusi diqqət yetirilməsi.

4.2 Elektrik enerjisi istehlakçılarının informasiya almaq hüququ

Enerjitəchizatı şəbəkəsi öz fəaliyyəti haqqında müvafiq informasiyaları ictimaiyyətə (istehlakçılara) açıqlamasını həyata keçirir. Şəbəkənin fəaliyyət istiqamətləri, enerji təchizatı (şəbəkəyə qoşulma), elektrik enerjisinin alqı-satqı müqaviləsinin əsas şərtləri,

elektrik enerjisinin tarifləri, elektrik enerjisindən qənaətlə istifadə etmək və sair məlumatlar istehlakçılarla aparılan maarifləndirmə tədbirlərinin əsas mövzusunu təşkil edir.

5. Elektrik enerjisi təchizatı ilə bağlı istehlakçıların hüquqları

5.1 İstehlak etdikləri elektrik enerjisinin dəyərinin hesablanmasında şəffaflığın təmin edilməsini tələb etmək;

5.2 Elektrik enerjisinin təchizatında yaranan fasilələr barədə əvvəlcədən məlumat əldə etmək;

5.3 Təsdiq olunmuş elektron xidmətlərdən istifadə etmək;

5.4 Enerjitəchizatı şəbəkəsi tərəfindən göstərilən xidmətlər və onların tarifləri barədə məlumatlar əldə etmək;

5.5 Enerjitəchizatı müəssisəsinin bu sahədə verdiyi digər xidmətlərə müraciət etdikdə, qanunvericilikdə nəzərdə tutulmuş müddətdə baxılmasını tələb etmək;

5.6 Təchizatçı ilə müqavilə bağlamazdan əvvəl müqavilə şərtləri barədə məlumat əldə etmək;

5.7 Enerjitəchizatı müəssisəsi ilə Elektrik enerjisinin alqı-satqısına dair müqavilədə nəzərdə tutulmuş qaydada və göstəricilərə uyğun elektrik enerjisi ilə təmin olunmaq;

5.8 Təchizatçı tərəfindən təklif olunan elektrik enerjisinə görə ödəniş üsullarından və ya sistemlərindən istifadə etmək.

6. Enerji təchizatı müəssisəsinin istehlakçılar qarşısında məsuliyyəti

“Azərişıq” Açıq Səhmdar Cəmiyyəti istehlakçılarla bağlanmış elektrik enerjisinin alqı-satqı müqaviləsinə əsasən, onların fasiləsiz və dayanıqlı elektrik enerji təchizatı öhdəliyini öz üzərinə götürür və aşağıda qeyd olunan müddəaların tələblərinə əsasən istehlakçılarla qarşılıqlı fəaliyyətin qurulmasını təşkil edir;

6.1 İstehlakçıların hüquqlarının qorunması sahəsində eneji təchizatı ilə bağlı normativ hüquqi aktların tələblərinin müasir dövrün çağırışlarına uyğun hazırlanması prosedurunda iştirak etmək;

6.2 Kütləvi informasiya vasitələrində istehlakçıların hüquqlarının qorunmasına dair enerjitəchizatı şəbəkəsi tərəfindən həyata keçirilən tədbirlər barədə məlumatların işıqlandırılmasını təmin etmək;

6.3 İstehlakçı hüquqlarının qorunması ilə əlaqədar, bütün maraqlı tərəflərin nümayəndələrinin iştirakı ilə tədbirlərin və seminarların təşkil edilməsini həyata keçirmək;

6.4 İstehlakçıya elektrik enerjisi verilməsinin dayandırılması zamanı “Elektrik Enerjisindən İstifadə Qaydaları”nın tələblərinə uyğun olaraq digər istehlakçıların hüquqlarının pozulmaması şərtilə yalnız fərdi qaydada həyata keçirilməsini təmin etmək;

6.5 Elektrik enerjisi verilişinin dayandırılacağına dair istehlakçıya əvvəlcədən xəbərdarlıq göndərmək və xəbərdarlıqda elektrik enerjisinin məhdudlaşdırılmasının səbəblərinə dair məlumatları vermək;

İstinad olunan normativ hüquqi aktların siyahısı

1. *Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2017-ci il 4 aprel tarixli 1313 nömrəli Fərmanı*
2. *Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 28 fevral 2018-ci il tarixli 1857 nömrəli Fərmanı*
3. *Azərbaycan Respublikasının Prezidentinin 25 dekabr 2018-ci il tarixli 437 nömrəli Fərmanı*
4. *Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2005-ci il 2 fevral tarixli 18 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş "Elektrik enerjisindən istifadə qaydaları"*
5. *Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2018-ci il 27 aprel tarixli 180 nömrəli qərarı ilə təsdiq edilmiş 1 nömrəli əlavə*
6. *"Elektrik enerjisi istehsalında bərpa olunan enerji mənbələrindən istifadə haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu*
7. *"Sahibkarlıq sahəsində aparılan yoxlamaların tənzimlənməsi və sahibkarların maraqlarının müdafiəsi haqqında" Azərbaycan Respublikasinin Qanunu "Elektrik enerjisi istehsalında bərpa olunan enerji mənbələrindən istifadə haqqında" Azərbaycan Respublikasinin Qanunu*
8. *Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2013-cü il 27 avqust tarixli 234 nömrəli Qərarı*
9. *Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2018-ci il 24 iyul tarixli 326 nömrəli Qərarı.*
10. *Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 24 iyul 2018-ci il tarixli 327 nömrəli Qərarı*
11. *Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 17 oktyabr 2018-ci il tarixli 460 nömrəli Qərarı*
12. *Azərbaycan Respublikasının Şəhərsalma və Tikinti Məcəlləsi*
13. *Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 2005-ci il 10 iyun tarixli, 103 nömrəli qərarı*