Սպառողների իրավունքները, պարտականություններն ու իրազեկումը

ՀՇԿԱԱ (NARUC) էներգետիկայի ոլորտի կարգավորման համագործակցության ծրագիր

Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովը եւ Այովա նահանգի (ԱՄՆ) հանրային ծառայությունների խորհուրդը



Զեկուցող՝ Ջոն Քոնրադ
Աշխատակազմի ղեկավար
Այովա նահանգի հանրային ծառայությունների խորհուրդ
15 հունիսի, 2010թ.

Սպառողների մասնակցությունը կարգավորման որոշումների կայացման գործընթացում

- Սպառողների բողոքները ուսումնասիրվում են՝ հետագա միտումների հատկորոշման ու ծառայության որակի բարելավման նկատառումներով:
- Սպառողները կարող են ներկայացնել իրենց կարծիքները հանրային լսումների և փոխադրման միջոցների վերաբերյալ քննարկումների ընթացքում:
- Սպառողները կարող են մասնակցել դատական գործընթացներին:
- Սպառողները կարող են կապ հաստատել ԱՀԾԽ-ի հետ տարբեր հարցերով:
- Սպառողները կարող են ուղիղ գրությամբ դիմել համայնքային ղեկավարությանը կամ դատարան:

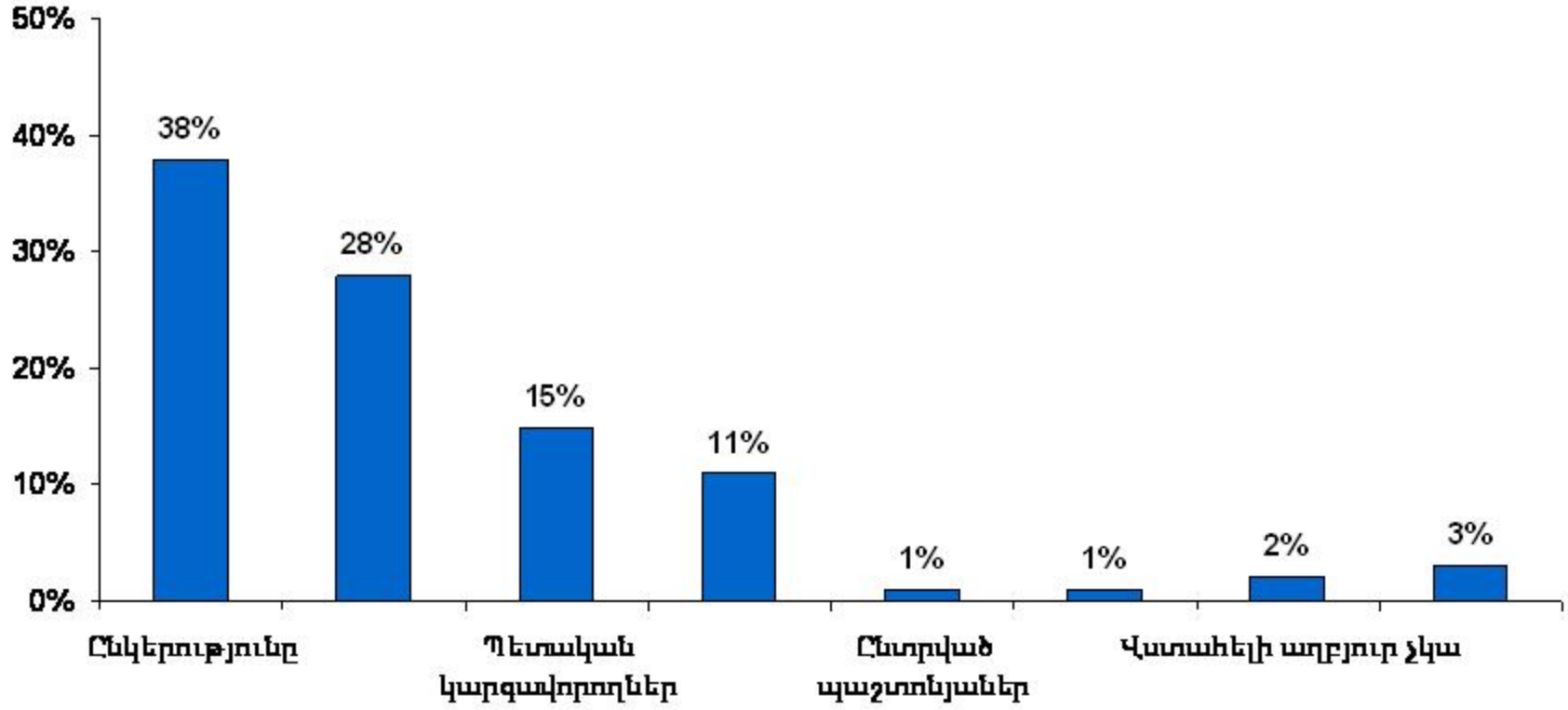
Հանրության և արդյունաբերությունների կողմից տեղեկատվության տրամադրումը ԱՀԾԽ-ին

Աշխատաժողովներ և պաշտոնական ծանուցագրեր հետևյալի վերաբերյալ.

- Էներգիայի խնայողություն
- Անխաթնի մասին դաշնային օրենսդրություն
- Ցանցերի աշխատանքը
- Չափման համակարգի թարմացումներ և ժամանակային սակագներ
- Միջազգային համագործակցության ստանդարտներ (PURPA)
- Էներգիայի խնայողության ծրագրերի կարգավիճակը
- Էլեկտրական բեռնվածության սահմանափակման սարքեր
- ԱՄՆ էկոլոգիական էներգետիկայի և անվտանգության ակտ, 2009թ.

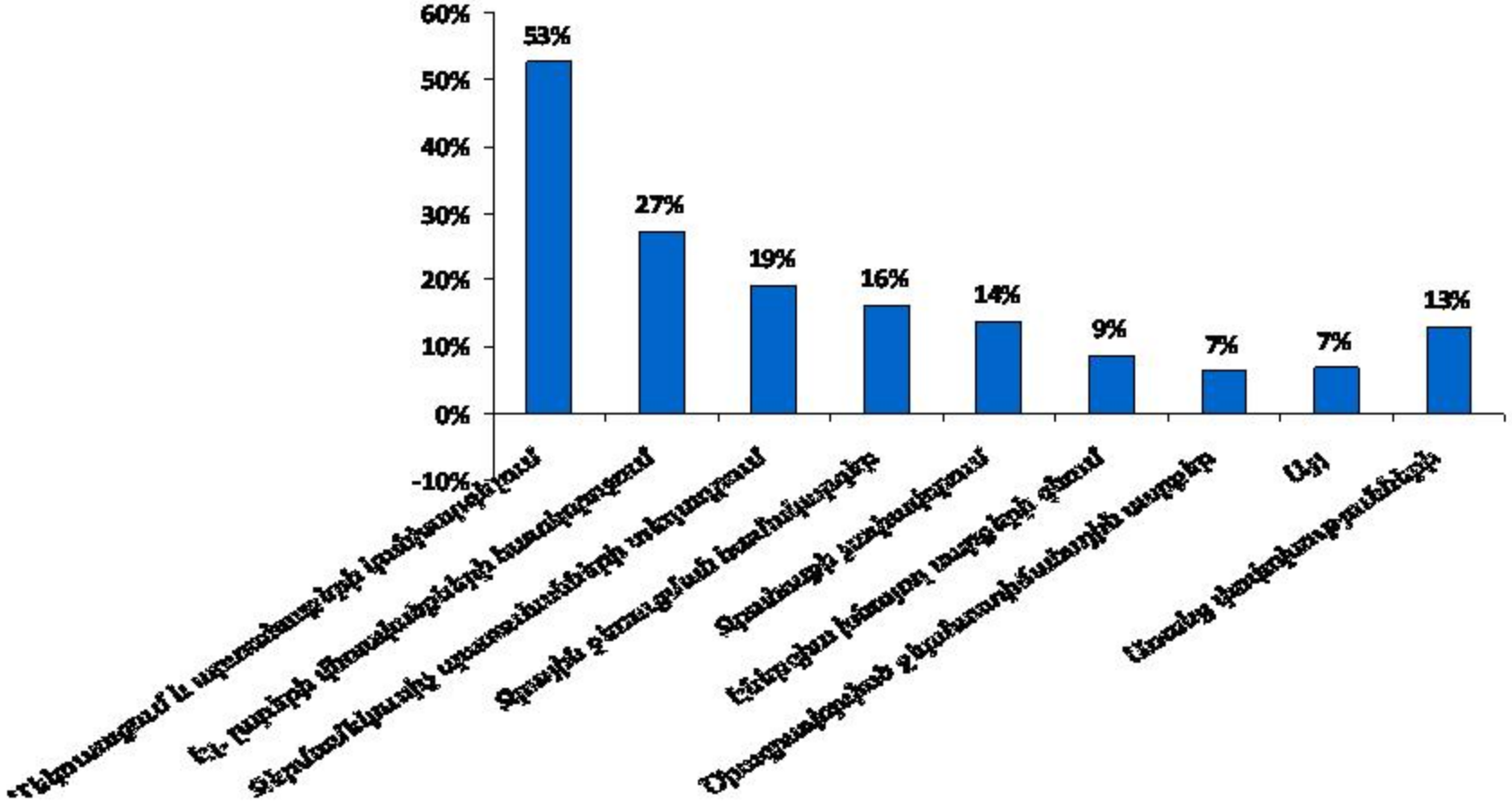
Էներգիայի վերաբերյալ հանրության գիտելիքի ուսումնասիրություն

Հարց 4. Էներգետիկայի վերաբերյալ տեղեկատվության ամենավստահելի աղբյուրները



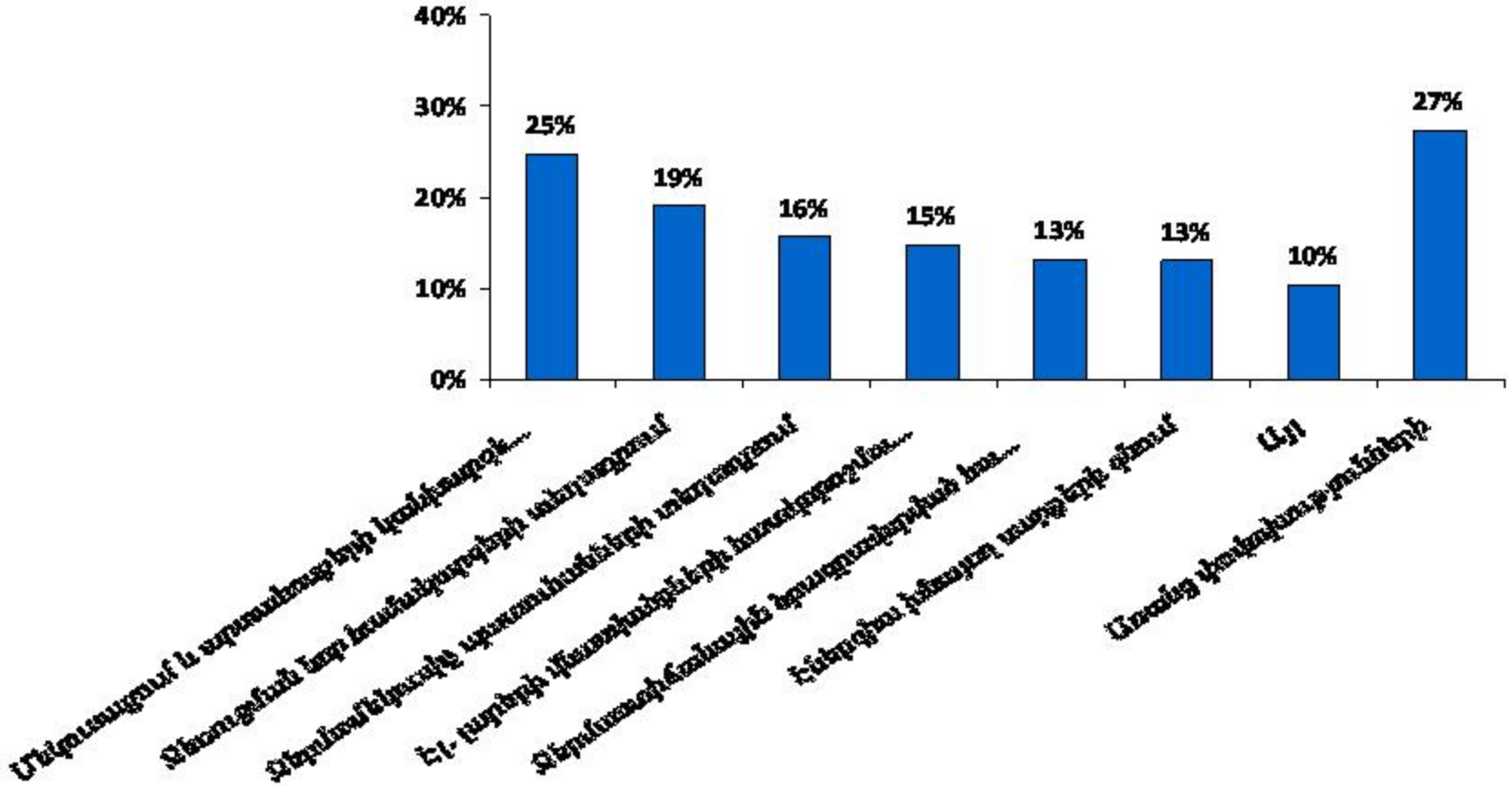
Էներգիայի վերաբերյալ հանրության գիտելիքի ուսումնասիրություն

Հարց 3. Էներգետիկայի ոլորտում աուդիտի իրականացման արդյունքում ապահովված փոփոխությունները



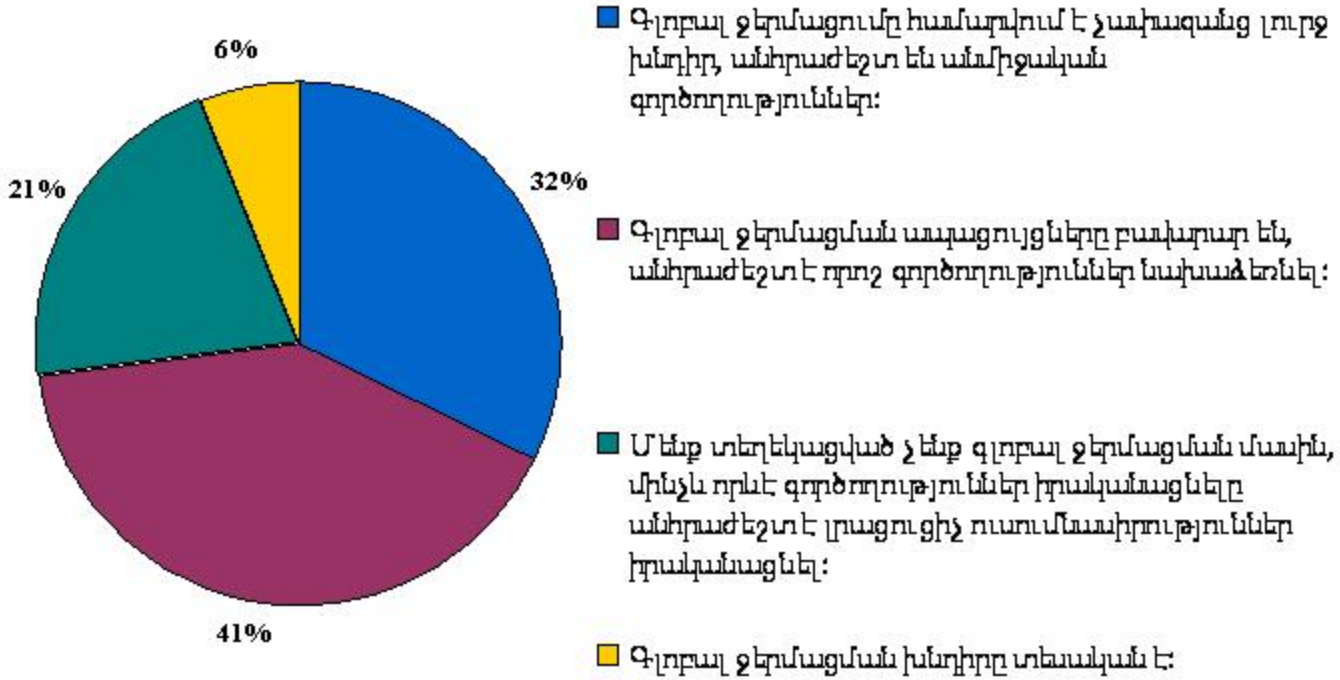
Էներգիայի վերաբերյալ հանրության գիտելիքի ուսումնասիրություն

Հարց 2. Էներգիայի խնայողության ուղղությամբ վերջին երկու տարիների ընթացքում իրականացված փոփոխությունները



Էներգիայի վերաբերյալ հանրության գիտելիքի ուսումնասիրություն

Հարց 1. կլիմայական գլոբալ փոփոխություններ



Հանրության տեղեկացվածության միջոցառումների ազդեցության գնահատում

2007թ-ին ԱՀՕԽ-ն պատվիրել է Այովայի հյուսիսային համալսարանին իրականացնել էլեկտրաէներգիայի անհատական բաժանորդների մոտ էներգետիկայի վերաբերյալ գիտելիքի առկայության ուսումնասիրություն:

ԱՀԿԽ կողմից հանրության տեղեկացվածության ապահովումը

- ԱՀԿԽ ինտերնետային կայքը՝ տեղեկատվության գրադարան է, որը համալրված է.
  - Հայտերի լրացման էլեկտրոնային համակարգով, որն էլ ընդգրկում է տվյալներ
  - Խորհրդի գործունեության, ձևերի մասին և տեղեկատվություն ընկերությունների մասին:
- Սպառողների տեղեկացվածության նյութեր
- Բաժանորդների կողմից ներկայացված բողոքների բովանդակությունը և պատասխանները
- Համագործակցությունը ՋԼՄ-ների հետ
- Մամլո հաղորդագրություններ
- Բաժանորդային ծառայությունների քննարկումներ,
- Սակագների վերաբերյալ քննարկումներ բաժանորդների կարծիքները հաշվի առնելու համար:
- ԱՀՕԽ տարեկան հաշվետվություն:

Բողոքների հիմնական պատճառները

2009թ-ին ԱՀԿԽ-ն ստացել է 3,429 բողոք: Համեմատած նախորդ տարիների հետ՝ այդ թիվը ավելի փոքր է:

Բողոքների հիմնական 5 թեմաներն էին.

1. Հաշիվներ
2. Անջատումներ
3. Ջրաչափի տվյալը
4. Վճարումները
5. Ծառայությունների վատ որակը

Բողոքների կառավարման գործընթացը ԱՀԿԽ-ում

1. Ներկայացված բողոքը ուղարկվում է ընկերություն և Սպառողների շահերի պաշտպանության համապատասխան կազմակերպություն(ներ)՝ հետագա ընթացքը ապահովելու համար:

2. Երբ ստացվում է պատասխան, բաժանորդային ծառայությունների տրամադրման մասնագետը կարող է ոչ պաշտոնական կարգով բավարարել բողոքը:

3. Եթե ընկերության տված պատասխանը բավարար չէ, նախաձեռնվում է պաշտոնական հետազոտություն և բողոքը հանվում է բաց քննարկման:

4. Հետազոտություններից հետո կայացվում է որոշում՝ կամ բաժանորդի, կամ՝ ընկերության, կամ էլ երկուսի օգտին:

Բաժանորդների բողոքները կարող են ներկայացվել.

- Օնլայն (ինտերնետային կայքում),
- Էլ-փոստով,
- Անվճար հեռախոսակապով,
- Անձնական փոստով,
- Ֆաքսով,
- Գրությամբ Կառավարությանը և
- Օրենքով սահմանված կարգով այլ հնարավոր ճանապարհներով:

Սպառողներ՝ բողոքների ներկայացման երեք ճանապարհները

1. Առաջին՝ ներկայացնել ուղիղ բողոք ընկերությանը:

2. Երկրորդ՝ ներկայացնել սպառողների շահերի պաշտպանության կազմակերպություններ, որոնք ունեն բաժանորդների շահերը ներկայացնելու օրենքով սահմանված լիազորություններ:

3. Երրորդը՝ ներկայացնել ԱՀՕԽ բաժանորդների սպասարկման բաժին:

Կարգավորողի դերը սպառողների շահերի պաշտպանության գործում

- Ընկերության կարգավորումը քաղաքացիական պայմանագիր է, որի իրականացումը սկսվել է այն պահին, երբ տվյալ ընկերությանը տրվել է ծառայությունների տրամադրման իրավունքը:
- Այդ իրավունքի ստացմաան դիմաց ընկերությունները ընդունել են բաժանորդներին ապահով, ամվտանգ ու հարատև ծառայություններ տրամադրելու պարտավորություն, միաժամանակ համաձայնելով այդ ծառայությունների տրամադրման համար սակագների սահմանմանը Հանձնաժողովի կողմից:
- Կարգավորողները պարտավոր են ծառայություններ տրամադրել «այլընտրանք չունեցող» բաժանորդներին:

Սպառողների պարտականությունները

- Նոր բաժանորդը պետք է լինի չափահաս (18 տարեկան) և ունենա վճարումների դրական պատմություն:
- Բաժանորդներից կարող է պահանջվել կանխավճար:
- Բաժանորդը պարտավոր է ժամանակին իրականացնել վճարումը: Եթե վճարման վերջնաժամկետը ուշացված է, ապա հնարավոր է ընկերությունը դադարեցնի ծառայությունը (մատակարարումը): Այդ դեպքում բաժանորդին ծանուցում է ներկայացվում իրավունքների և պարտականությունների մասին:

Սպառողների իրավունքները

- Ծանուցումներ ընկերության գործողությունների մասին (սակագներ, անջատումներ)
- Բյուջետային հատկացումներ/վճարման ու հատկացումների պլաններ
- Հաշիվների վճարումների կազմակերպում
- Ջմեռային մորատորիում
- Լաբորատոր ստուգում
- 20 աստիճանի ապահովման պայմանը
- Ջրաչափի տվյալը
- Սոցիալապես անապահով բաժանորդների աջակցության ծրագիր (ջեռուցում)՝ միջին տվյալը 2009թ-ի համար կազմել է $600:

Սպառողների իրավունքները և իրավակիրարկումը

Այովա նահանգի օրենսդրությունը չափազանց հստակ սահմանում է սպառողների իրավունքներն ու իրավակիրարկման միջոցները (Բաժին 476.3).

«Հանրային ծառայություններ տրամադրող ընկերությունը պարտավոր է տրամադրել ապահով ծառայություններ՝ ըստ Խորհրդում ներկայացված սակագնային հայտի ուսումնասիրության արդյունքում հաստատված սակագների»:

Օրենքը նաև սահմանում է իրավակիրարկման միջոցները.

«ընկերության կողմից խախտված կանոնները, որոնք վերաբերում են սակագներին, վճարներին, ժամանակացույցին, ծառայություններին, ենթաօրենսդրությանը, հետազոտվում են»:

Հարցեր



Ջոն Քոնրադ
Այովա նահանգի հանրային ծառայությունների խորհուրդ
joan.conrad@iowa.gov

ՀՇԿԱԱ (NARUC) էներգետիկայի ոլորտի կարգավորման համագործակցության ծրագիր

Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովը եւ Այովա նահանգի (ԱՄՆ) հանրային ծառայությունների խորհուրդը