



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ
РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ
ТА КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ
(НКРЕКП)**

ПОСТАНОВА

№ _____

Київ

Про затвердження Правил
розгляду звернень споживачів
щодо дій суб'єктів господарювання,
що провадять діяльність у сферах
енергетики та/або комунальних послуг,
та врегулювання спорів,

Відповідно до законів України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», «Про ринок електричної енергії», «Про ринок природного газу», «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Затвердити Правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, що додаються.

2. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її опублікування в офіційному друкованому виданні – газеті «Урядовий кур'єр».

Голова НКРЕКП

Д. Вовк

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг _____ № _____

**Правила розгляду звернень споживачів
щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах
енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів**

1. Загальні положення

1.1. Ці Правила визначають процедуру подання та розгляду Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП) скарг побутових та непобутових споживачів або осіб які бажають ними стати, щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – суб'єкти господарювання), а також вирішення спорів.

1.2. У цих Правилах терміни вживаються в таких значеннях:

відповідальний підрозділ - структурний підрозділ НКРЕКП, до компетенції якого належить розгляд питання, що стало предметом звернення;

Головуючий попередніх слухань (Головуючий) - член НКРЕКП, до повноважень якого згідно з розподілом обов'язків відноситься розгляд звернень, або керівник відповідального підрозділу;

заявник – побутовий або непобутовий споживач, або особа, яка бажає ним стати, який звернувся зі зверненням щодо сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством його права та інтересу суб'єктом господарювання відповідного ринку, що регулюється НКРЕКП;

звернення – письмове або усне звернення заявника зі скаргою або претензією;

претензія – звернення заявника яке надається суб'єкту господарювання, як стороні договору, з обґрунтованою вимогою щодо усунення порушень законодавства та договірних зобов'язань;

обґрунтоване звернення – надані споживачем письмове звернення та будь-які фактичні дані, що обґрунтовують вимоги і заперечення сторін, та інших обставин, які мають значення для вирішення скарги (спору) та на підставі яких НКРЕКП має встановити порушення суб'єктом господарювання законних прав заявника, у тому числі порушення суб'єктом природної монополії законодавства з питань доступу до електричних/теплових/газових мереж та/або порушення ліцензійних умов;

спірне питання – розбіжності, що виникли між заявником та суб'єктом господарювання з питань виконання укладених договорів та/або законодавства України у відповідній сфері під час використання товарів (послуг);

скарга - виражене заявником незадоволення щодо постачання товару (послуг) без дотримання вимог законодавства та/або ліцензійних умов, з вимогою про поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) суб'єкта

господарювання, а також захисту його законних інтересів, без надання відповідних підтверджуючих документів;

товар – електрична та теплова енергія, природній газ та питна вода;

інші терміни в цих Правилах вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг», «Про ринок природного газу», «Про ринок електричної енергії», «Про теплопостачання», «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення» та інших нормативно-правових актів.

2. Порядок розгляду звернень суб'єктами господарювання

2.1. Заявник у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово у порядку визначеному законодавством та договірних зобов'язань має звернутись до суб'єкта господарювання зі скаргою (претензією) щодо усунення таким суб'єктом порушення та відновлення його прав та законних інтересів.

2.2. Суб'єкт господарювання за результатами розгляду такої скарги (претензії), приймає рішення та надає заявнику вмотивовану відповідь відповідно до порядку визначеними законодавством та договором.

2.3. У разі незгоди з прийнятим суб'єктом господарювання рішенням, заявник може оскаржити його шляхом звернення до НКРЕКП, Енергетичного омбудсмена, органу виконавчої влади, який забезпечує формування та реалізує державну політику у відповідній сфері, місцевого самоврядування, суду в термін, передбачений законодавством України.

3. Порядок розгляду звернення споживачів НКРЕКП та врегулювання спорів

3.1 НКРЕКП розглядає звернення споживачів щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, а також вирішує спори, з питань:

- 1) доступу/приєднання до технологічних інженерних мереж, якими здійснюється транспортування ресурсів;
- 2) дотримання суб'єктами господарювання ліцензійних умов;
- 3) якості товарів та надання послуг, що надаються заявникам у сферах енергетики та комунальних послуг;
- 4) інших питань, розгляд яких віднесено законом до компетенції НКРЕКП.

3.2. Розгляд звернень та врегулювання спорів ґрунтується на таких принципах: законності, компетентності, справедливості, недопущення дискримінації, відкритості і прозорості, неупередженості та об'єктивності, відповідальності за прийняті рішення.

3.3. Розгляд звернень та вирішення спорів здійснюється безоплатно.

3.4. Забезпечення роботи з врегулювання спору здійснює відповідальний підрозділ.

3.5. Відповідь за результатами розгляду звернень надається відповідно до законодавства про мови.

3.6. Заявник з метою розгляду його звернення звертається до НКРЕКП за формою наведеною у додатку 1 до цих Правил.

У зверненні обов'язково зазначаються: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання фізичної особи або юридична адреса реєстрації юридичної особи, суть порушеного питання тощо. Звернення також може містити електронну поштову адресу, на яку фізичній або юридичній особі має бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним та спосіб відправлення відповіді на звернення (поштою або на електронну поштову адресу).

До звернення додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням суб'єктами господарювання, а також інші документи, необхідні для розгляду звернення.

Письмове звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

Електронне звернення оформлюються відповідно до вимог, визначених цим пунктом. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

3.7. Звернення заявника не розглядається якщо:

- 1) звернення є повторним надісланим від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, яке раніше було вирішено по суті;
- 2) звернення перебуває на розгляді у суді;
- 3) по даному питанню прийнято рішення суду;
- 4) якщо питання не відноситься до компетенції НКРЕКП;
- 5) звернення, яке є анонімним та оформлено без дотримання вимог визначених Законом України «Про звернення громадян» та цих Правил.

3.8. Звернення, яке не підлягає розгляду, не пізніше як через 10 днів від дня його надходження повертається заявнику, у спосіб зазначений ним у заяві, з відповідними роз'ясненнями.

3.9. Якщо питання, порушені в зверненні, не належать до повноважень НКРЕКП, таке звернення у термін не більше 5 робочих днів від дня його отримання пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявника, який подав звернення.

3.10. Розгляд звернення припиняється якщо:

- 1) отримано клопотання заявника про залишення його звернення без розгляду у зв'язку з врегулюванням спірного питання;
- 2) отримано інформацію про звернення заявника до суду;
- 3) під час процедури врегулювання спору між сторонами укладено угоду про його врегулювання;
- 4) під час розгляду звернення відповідальним підрозділом не встановлено порушень суб'єктом господарювання законодавства та договору.

Звернення суб'єкта господарювання до суду не є підставою для припинення вже розпочатого розгляду звернення заявника.

У разі подання заявником позовної заяви до суду НКРЕКП повідомляє заявника про припинення розгляду звернення протягом 5 робочих днів з дня отримання НКРЕКП інформації про вчинення заявником таких дій.

3.11. Звернення заявника розглядається та вирішуються в строк не більше ніж 1 місяць із дня надходження до НКРЕКП.

Якщо для вирішення порушених заявником питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень громадян може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Повідомлення про продовження строку розгляду звернення за підписом Голови НКРЕКП або члена НКРЕКП, який здійснює загальне керівництво діяльністю відповідального підрозділу, направляється заявнику не пізніше ніж за один день до закінчення початкового строку.

3.12. У разі, якщо звернення не містить фактичних даних, необхідних для прийняття обґрунтованого НКРЕКП рішення, відповідальний підрозділ протягом 20 днів з дня із дня надходження до НКРЕКП має у порядку визначеному законодавством отримати та/або уточнити отриману інформацію від заявника. У разі відмови заявником у наданні (уточненні) такої інформації, звернення повертається заявнику з відповідним роз'ясненням.

3.13. Про результати розгляду звернення НКРЕКП письмово повідомляє заявника у строки, встановлені цими Правилами.

Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома споживача у письмовій формі з посиланням на законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку її оскарження.

3.14. Відповідальний підрозділ під час розгляду звернення здійснює:

- 1) попередню перевірку матеріалів, які подаються заявником;
- 2) направляє запит до суб'єкта господарювання та/або заявнику щодо надання додаткових матеріалів та пояснень;
- 3) ініціює проведення позапланової виїзної або невиїзної перевірки;
- 4) організовує проведення попереднього слухання;
- 5) готує роз'яснення щодо врегулювання спірного питання.

3.15. Під час розгляду звернення НКРЕКП має право вимагати від суб'єктів господарювання копії документів, пояснення та іншу інформацію, необхідну для встановлення факту порушення умов договору та/або законодавства або його спростування дії або бездіяльності суб'єкта господарювання.

Заявник має право ознайомитись з отриманими під час розгляду чи перевірки викладених у скарзі фактів матеріалами, з урахуванням законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації» та «Про захист персональних даних».

3.16. У разі, якщо за результатами розгляду звернення та наданих до нього матеріалів з'ясовується, що таке звернення є обґрунтованим містить ознаки порушення суб'єктом господарювання законодавства, у тому числі нормативно-правових, ліцензійних умов та розпорядчих актів НКРЕКП, відповідальний

підрозділ готує та передає таке звернення і відповідні матеріали структурному підрозділу НКРЕКП, на якого покладено обов'язки з державного контролю та застосування заходів впливу у відповідній сфері регулювання, для проведення позапланової перевірки суб'єкта господарювання та подальшого його розгляду.

3.17. У разі, якщо за результатами розгляду звернення та наданих до нього матеріалів з'ясовується, що таке звернення не містить ознак порушення суб'єктом господарювання законодавства, у тому числі нормативно-правових та розпорядчих актів НКРЕКП, відповідальний підрозділ готує роз'яснення та рекомендації, які надаються споживачу у встановлені законодавством та цими Правилами строки.

3.18. За результатами розгляду проведеної перевірки структурний підрозділ НКРЕКП, на якого покладені обов'язки з державного контролю та застосування заходів впливу у відповідній сфері регулювання, виносить відповідно до регламенту НКРЕКП на засідання НКРЕКП, що проводиться у формі відкритого слухання, підготовлений проект рішення.

Підготовлений проект рішення має містити обґрунтування щодо необхідності прийняття запропонованого рішення.

3.19. НКРЕКП має право здійснювати врегулювання спорів у порядку визначеному цими Правилами шляхом проведення попередніх слухань за виконання таких умов:

- 1) якщо заявник звернувся з клопотанням про врегулювання спору з питання яке відповідає вимогам пункту 3.1. цих Правил;
- 2) якщо спірне питання попередньо розглядалось у порядку визначеному розділом 2 цих Правил
- 3) скарга на рішення, що оскаржувалось заявником, подано до НКРЕКП протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення заявника з прийнятим рішенням.

У разі, якщо за результатами розгляду відповідальним підрозділом звернення заявника вбачається взаємне недотримання сторонами законодавства та/або якщо потребується додаткова аргументація позицій сторін, відповідальний підрозділ ініціює проведення попередніх слухань, про що не пізніше 3 робочих днів до дня їх проведення за підписом Голови НКРЕКП або члена НКРЕКП направляється відповідне повідомлення сторонам спору.

3.20. На засіданні НКРЕКП, що проводиться у формі відкритого слухання, приймаються рішення про:

- 1) про припинення порушення суб'єктом господарювання ліцензійних умов та/або законодавства у відповідній сфері;
- 2) про накладення штрафу на суб'єкта господарювання за порушення у встановленому законодавством порядку;
- 3) рішення про припинення розгляду звернення заявника у зв'язку з припиненням суб'єктом господарювання порушення.

3.21. Рішення НКРЕКП підлягає оприлюдненню на офіційному веб-сайті НКРЕКП, крім тих частин рішення, що містять конфіденційну інформацію. Зміст конфіденційної інформації, що не підлягає розголошенню, визначається

НКРЕКП на підставі клопотання сторін (сторони) спору та Закону України «Про захист персональних даних».

Зазначені клопотання разом із переліком документів, які містять конфіденційну інформацію, мають бути подані до початку розгляду спірного питання на засіданні НКРЕКП, що проводиться у формі відкритого слухання.

3.22. Рішення НКРЕКП набирають чинності з дня їх прийняття, якщо рішенням не встановлено більш пізній строк набрання чинності.

Копія рішення НКРЕКП, яким закінчено розгляд звернення за клопотанням відповідної сторони спору, надсилається сторонам поштою або вручається під підпис.

Рішення НКРЕКП є обов'язковим до виконання та може бути оскаржено в судовому порядку у терміни передбачені законодавством України.

3.23. Рішення, прийняте в результаті розгляду звернення заявника має бути вмотивованим, відповідати вимогам законодавства, у тому числі нормативно-правовим та розпорядчим актам НКРЕКП.

3.24. До прийняття рішення по суті звернення НКРЕКП може проводити:

1) попередні слухання відповідно до порядку, визначеного цими Правилами;

2) позапланові перевірки суб'єктів господарювання відповідно до порядку контролю за дотриманням ліцензіатами вимог законодавства та ліцензійних умов, затвердженого НКРЕКП.

Забезпечення проведення позапланової перевірки обґрунтованого звернення заявника здійснюється структурним підрозділом НКРЕКП на якого покладені ці обов'язки відповідно до затвердженого НКРЕКП порядку контролю за дотриманням вимог законодавства у відповідній сфері регулювання та ліцензійних умов.

4. Порядок проведення попередніх слухань

4.1. Для з'ясування обставин які стали причиною звернення заявника до НКРЕКП або за поданням енергетичного омбудсмена, з метою всебічного розгляду звернення, надання можливості сторонам дійти примирення відповідальний підрозділ може проводити попередні слухання.

4.2. Попередні слухання відбуваються у формі наради, на якій розглядається позиція сторін по суті порушених у зверненні спірних питань.

4.3. Дата, час та місце проведення наради визначається Головою попередніх слухань та доводиться до відома її учасникам за допомогою засобів зв'язку.

4.4. Учасниками попередніх слухань є Голова та відповідальні виконавці юридичного департаменту та інших структурних підрозділів НКРЕКП, до компетенції яких також належить розгляд спірного питання, що стало предметом звернення, заявник та відповідач.

4.5. Результатами попередніх слухань може бути:

1) ініціювання відповідальним підрозділом проведення позапланової перевірки суб'єкта господарювання, у разі якщо під час розгляду буде виявлено порушення суб'єктом господарювання законодавства та/або ліцензійних умов, яке за ознаками носить системний характер;

2) винесення вирішення спору на розгляд засідання НКРЕКП, що проводиться у формі відкритого слухання, для прийняття рішення по суті, у разі якщо виявлені ознаки порушення суб'єктом господарювання є поодинокими та не носять системний характер.

3) під час проведення попередніх слухань фіксація у протоколі відмову заявника та суб'єкта господарювання дійти згоди щодо врегулювання спору;

4) врегулювання спору, у разі якщо сторони спору дійшли згоди щодо врегулювання взаємовідносин відповідно до вимог законодавства;

5) рекомендації сторонам спору щодо можливості вирішення спору, у разі якщо порушення ліцензіатом законодавства та/або ліцензійних умов не встановлено, обставини спору з'ясовані, але сторони спору не можуть дійти згоди.

6) надання споживачу роз'яснення, у разі якщо за результатами попередніх слухань з'ясовано, що ним було не дотримано законодавство України, та встановлено відсутність порушення суб'єкта господарювання.

4.6. За результатами попередніх слухань спеціалістом відповідального підрозділу складається протокол попередніх слухань.

У протоколі зазначаються присутні на попередніх слуханнях, суть звернення, результати розгляду спору та, за необхідності, інша інформація.

Підписаний протокол надається або надсилається заінтересованим сторонам не пізніше ніж 5 робочих днів з дня проведення попередніх слухань.

**Начальник управління
роздрібного ринку електричної енергії**

І. Городиський

Додаток
Правила розгляду звернень споживачів
щодо дій суб'єктів господарювання, що
провадять діяльність у сферах енергетики
та/або комунальних послуг, та
врегулювання спорів

Форма звернення для скаржника

1. Відомості про заявника (скаржника)

Заявник (власник/користувач об'єкта) _____
(прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи, яка подає

звернення (скаргу) та/або посада та найменування юридичної особи (у разі якщо подає скаргу суб'єкт господарювання)

Адреса реєстрації об'єкта заявника _____
(поштовий індекс, область, населений пункт, вулиця, номер будинку)

Номер телефону _____ E-mail _____

Відомості про особу, що діє за дорученням скаржника (якщо
застосовується) _____

Контактна особа (якщо відмінна від зазначеної вище) _____

2. Відомості про об'єкт відповідно до якого виникло спірне питання

Адреса об'єкта на який постачається товар (послуга) _____

(поштовий індекс, область, населений пункт, вулиця, номер будинку)

Від товару (послуги) _____

Укладений договір про _____ № _____ дата _____

3. Проблема, яка виникла

Дата виникнення спірного питання _____ Проблема є повторною так ні

Категорія проблеми _____
визначається відповідно до класифікатора

Короткий опис проблеми _____

4. Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги _____

5. Дата _____ Підпис _____

6. Додатки

Перелік доданих документів _____

Класифікатор категорії проблеми

Приєднання до мережі	не правильно визначена плата за приєднання
	порушенні встановлені строки приєднання
	порушена процедура надання технічних вимог
	відмовлено у тимчасовому підключенні
	Відмовлено у стандартному/нестандартному приєднанні
	Інше
Облік	Невірно знімаються покази лічильника
	Відмова в проведенні перевірки/експертизи/повірки лічильника
	Відмова у встановленні/заміні/ремонту лічильника
	Перенесення лічильника
	Визначення у рахунку суму до оплати за проведення робіт з облаштування вузла обліку
	Інше
Якість електричної енергії /послуг електропостачання	Якість параметрів напруги
	Надійність (безперебійність) електропостачання
	Інше
Договір	укладення/зміна/розірвання
	переоформлення договору
	неповна інформація у договорі
	порушено право споживача на призупинення дії договору
	порушенні встановлені строки щодо укладання договору після подання заяви
	необґрунтована відмова в укладенні договору про купівлю-продаж електричної енергії за «зеленим» тарифом
	Інше
Активація послуг (подача напруги за заявою споживача)	початок постачання після зміни власника об'єкта
	підключення об'єкта споживача після відключення
Виставлення рахунків	неправильно виставлений рахунок
	незрозумілий рахунок
	безпідставно виставлена заборгованість
	проведення розрахунків без урахування пільги/субсидії
	невідповідність даних в рахунках та особистому кабінеті споживача

	відмова в проведенні звірки спожитого та сплаченого ресурсу
	відмова в проведенні коригування обсягів спожитого ресурсу
	відмова в проведенні коригування суми нарахувань за розрахунковий період
	Інше
Тариф (ціна за електричну енергію)	невірне застосування тарифів під проведення розрахунків
	не вірно застосовуються блочні тарифи
	процедура становлення електроопалення
	процедура зміни тарифної групи
	Застосування тарифів у в дачних та дачно-будівельних кооперативах, садових товариствах, гаражно-будівельних кооперативах на технічні цілі (роботу насосів) та освітлення території, тощо
	Інше
Зміна постачальника	Відмова у зміні постачальника
	Порушена процедура проведення зміни постачальника
Інформування споживачів	щодо умов договору
	відсутність або відмова в наданні порядку подання скарги
	Способів зв'язку з постачальником, інформаційно-консультаційним центром, колл-центром, НКРЕКП
Складеного акту про порушення	

Обґрунтування

до рішення щодо схвалення проекту постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг «Про затвердження Правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів»

Згідно з частиною четвертою статті 124 Конституції України законом може бути визначений обов'язковий досудовий порядок урегулювання спору.

Відповідно до частини першої статті 16 Цивільного процесуального кодексу України (далі – Кодекс) сторони вживають заходів для досудового врегулювання спору за домовленістю між собою або у випадках, коли такі заходи є обов'язковими згідно із законом.

Слід зазначити, згідно з положеннями статті 175 Кодексу передбачено, що позовна заява заявника до суду повинна містити, зокрема, відомості про вжиття заходів досудового врегулювання спору, якщо такі проводилися, в тому числі, якщо законом визначений обов'язків досудовий порядок урегулювання спору.

При цьому відповідно до положень статті 185 Кодексу суддя, встановивши, що позовну заяву подано без додержання вимог, викладених у статтях 175 і 177 цього Кодексу, протягом п'яти днів з дня надходження до суду позовної заяви постановляє ухвалу про залишення позовної заяви без руху. Зокрема, заява повертається у випадках, коли до заяви не додано доказів вжиття заходів досудового врегулювання спору у випадку, коли такі заходи є обов'язковими згідно із законом.

Окрім того, положеннями статті 141 Кодексу при вирішенні питання про розподіл судових витрат суд враховує, зокрема, дії сторони щодо досудового вирішення спору та щодо врегулювання спору мирним шляхом під час розгляду справи, стадію розгляду справи, на якій такі дії вчинялися.

Одними із основних завдань Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), що визначені законами України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» (далі - Закон), «Про природні монополії», «Про ринок електричної енергії», «Про ринок природного газу», «Про трубопровідний транспорт», «Про комбіноване виробництво теплової та електричної енергії (когенерацію) та використання скидного енергопотенціалу», «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг», «Про теплопостачання», «Про питну воду, питне водопостачання та вододоведення», інших актів законодавства є державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг. Для ефективного виконання завдань державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг НКРЕКП розробляє та затверджує нормативно-правові акти, зокрема, порядки (правила).

Так, згідно з положеннями статей 17 та 21 Закону для ефективного виконання завдань державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг НКРЕКП:

забезпечує захист прав та законних інтересів споживачів товарів (послуг), які виробляються (надаються) суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – суб'єкти господарювання);

здійснює розгляд звернень таких споживачів та врегулювання спорів, проводить попередні слухання, здійснює моніторинг дотримання суб'єктами

господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, електричної і теплової енергії, та скарг споживачів;

надає роз'яснення з питань застосування нормативно-правових актів.

Реалізація покладених на НКРЕКП обов'язків із забезпечення захисту прав та законних інтересів споживачів товарів (послуг) або заявників, які бажають ними стати, полягає, зокрема, у затвердженні Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів.

У зв'язку з вищенаведеним НКРЕКП було розроблено проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів» (далі – проект Правил).

З огляду на зазначене, Управління роздрібного ринку електричної енергії виходить на Комісію з пропозиціями:

1. Схвалити проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів».

2. Оприлюднити проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів» на офіційному веб-сайті НКРЕКП з метою одержання зауважень і пропозицій.

**Начальник Управління роздрібного
ринку електричної енергії**

І.Городиський

АНАЛІЗ ВПЛИВУ

проекту постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, «Про затвердження Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів», що має ознаки регуляторного акта

I. Визначення проблеми

Згідно з частиною четвертою статті 124 Конституції України законом може бути визначений обов'язковий досудовий порядок урегулювання спору.

Відповідно до частини першої статті 16 Цивільного процесуального кодексу України (далі – Кодекс) сторони вживають заходів для досудового врегулювання спору за домовленістю між собою або у випадках, коли такі заходи є обов'язковими згідно із законом.

Слід зазначити, згідно з положеннями статті 175 Кодексу передбачено, що позовна заява заявника до суду повинна містити, зокрема, відомості про вжиття заходів досудового врегулювання спору, якщо такі проводилися, в тому числі, якщо законом визначений обов'язків досудовий порядок урегулювання спору.

При цьому відповідно до положень статті 185 Кодексу суддя, встановивши, що позовну заяву подано без додержання вимог, викладених у статтях 175 і 177 цього Кодексу, протягом п'яти днів з дня надходження до суду позовної заяви постановляє ухвалу про залишення позовної заяви без руху. Зокрема, заява повертається у випадках, коли до заяви не додано доказів вжиття заходів досудового врегулювання спору у випадку, коли такі заходи є обов'язковими згідно із законом.

Окрім того, положеннями статті 141 Кодексу при вирішенні питання про розподіл судових витрат суд враховує, зокрема, дії сторони щодо досудового вирішення спору та щодо врегулювання спору мирним шляхом під час розгляду справи, стадію розгляду справи, на якій такі дії вчинялися.

Одними із основних завдань Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), що визначені законами України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» (далі - Закон), «Про природні монополії», «Про ринок електричної енергії», «Про ринок природного газу», «Про трубопровідний транспорт», «Про комбіноване виробництво теплової та електричної енергії (когенерацію) та використання скидного енергопотенціалу», «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг», «Про теплопостачання», «Про питну воду, питне водопостачання та вододоведення», інших актів законодавства є державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг. Для ефективного виконання завдань державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг НКРЕКП розробляє та затверджує нормативно-правові акти, зокрема, порядки (правила).

Так, згідно з положеннями статей 17 та 21 Закону для ефективного виконання завдань державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг НКРЕКП:

забезпечує захист прав та законних інтересів споживачів товарів (послуг), які виробляються (надаються) суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – суб'єкти господарювання);

здійснює розгляд звернень таких споживачів та врегулювання спорів, проводить попередні слухання, здійснює моніторинг дотримання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, електричної і теплової енергії, та скарг споживачів;

надає роз'яснення з питань застосування нормативно-правових актів.

Реалізація покладених на НКРЕКП обов'язків із забезпечення захисту прав та законних інтересів споживачів товарів (послуг) або заявників, які бажають ними стати, полягає, зокрема, у затвердженні Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів.

У зв'язку з вищенаведеним НКРЕКП було розроблено проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів» (далі – проект Правил).

Визначення основних груп (підгруп), на які проблема справляє вплив:

Групи (підгрупи)	Так	Ні
Громадяни	Так	
Держава		Ні
Суб'єкти господарювання	Так	

II. Цілі державного регулювання

Метою прийняття постанови НКРЕКП «Про затвердження Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів» є створення умов досудового врегулювання спорів, що нададуть можливість вирішувати спори між споживачами або заявниками, які бажають ними стати та суб'єктами господарювання.

III. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення визначених цілей

1. Визначення альтернативних способів

Вид альтернативи	Опис альтернативи
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Збереження поточного стану вирішення спірних питань між споживачами або заявниками, які бажають ними стати, та суб'єктами господарювання не забезпечить захист прав та законні інтереси споживачів товарів (послуг), які виробляються (надаються) суб'єктами господарювання
Альтернатива 2 Прийняття проекту Постанови	Затвердження проекту Постанови дозволить: 1) забезпечити якомога швидке відновлення порушених прав споживачів або заявників які бажають ними стати, у тому числі громадян;

	<p>2) сприятиме виявленню й усуненню НКРЕКП причин та умов виникнення порушень суб'єктами господарювання вимог законодавства, що регулює діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, і ліцензійних умов;</p> <p>3) підвищити рівень дотримання суб'єктами господарювання законодавства, що регулює їх діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, і ліцензійних умов</p>
--	--

2. Оцінка вибраних альтернативних способів досягнення цілей.

1) Оцінка впливу на сферу інтересів держави:

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Відсутні	Відсутні
Альтернатива 2 Прийняття проекту Постанови	Запровадження порядку розгляду скарг споживачів щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами господарювання, та врегулювання між ними спорів сприятиме досягненню балансу інтересів споживачів, суб'єктів господарювання і держави та європейської інтеграції ринків електричної енергії та природного газу України	Відсутні

2) Оцінка впливу на сферу інтересів громадян:

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Відсутні	Відсутня
Альтернатива 2 Прийняття проекту Постанови	Забезпечить: захист прав споживачів товарів, послуг у сферах енергетики та комунальних послуг щодо отримання цих товарів і послуг належної якості в достатній кількості за обґрунтованими цінами, якості обслуговування споживачів; швидке відновлення порушених прав і законних інтересів споживачів	Відсутня

3) Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання:

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Відсутні	Справлення судового збору за подання
Альтернатива 2	Забезпечення якомога швидкого	Додаткових витрат

Прийняття проекту Постанови	розгляду скарг та вирішення спорів між споживачами та суб'єктами господарювання буде сприятиме стабільному економічному стану цих суб'єктів господарювання.	не передбачається
-----------------------------	---	-------------------

IV. Вибір найбільш оптимального альтернативного способу досягнення цілей

Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми)	Бал результативності (за чотирьохбальною системою оцінки)	Коментарі щодо присвоєння відповідного бала
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	1	Існуючий та менш ефективний спосіб розгляду скарг та врегулювання спорів ніж обрана альтернатива
Обрана альтернатива 2 Прийняття проекту Постанови	4	Спрямована на забезпечення вимог законодавства України та уніфікацію підходів до організації проведення попередніх слухань і розгляду скарг та досудове врегулювання спорів між споживачами та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг

Рейтинг результативності	Вигоди (підсумок)	Витрати (підсумок)	Обґрунтування відповідного місця альтернативи у рейтингу
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Відсутні	Відсутні	Менш ефективний та затратний для суб'єктів господарювання
Обрана альтернатива 2 Прийняття проекту Постанови	Не потребує додаткових витрат. Здійснення діяльності в прозорому нормативно-правовому полі, зменшення штрафів за недотриманням вимог	При вирішенні питання про розподіл судових витрат суд буде враховувати дії сторін щодо досудового вирішення	Дозволить забезпечити виконання вимог законодавства України та уніфікацію підходів до організації альтернативних способів вирішення спорів між споживачами та суб'єктами господарювання; сприятиме підвищенню

	законодавства у відповідній сфері регулювання та ліцензійних умов	спору	ефективності діяльності суб'єктів господарювання, а також якості регуляторних актів НКРЕКП
--	---	-------	--

Рейтинг	Аргументи щодо переваги обраної альтернативи/причини відмови від альтернативи	Оцінка ризику зовнішніх чинників на дію запропонованого регуляторного акта
Альтернатива 1 Збереження чинного регулювання	Ніяких змін не відбувається, проблеми не вирішуються, не забезпечуються вимоги законодавства України	Відсутні
Обрана альтернатива 2 Прийняття проекту Постанови	Забезпечить вимоги щодо діяльності суб'єктів господарювання у прозорому нормативно-правовому полі, єдині методичні підходи, механізми, принципи та процедури розгляду скарг та досудове вирішення спорів між споживачами та суб'єктами господарювання.	Відсутні

V. Механізми та заходи, які забезпечать розв'язання визначеної проблеми

З метою забезпечення ефективного функціонування та розвитку ринків у сферах енергетики та комунальних послуг та виконання завдань державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг пропонується прийняти постанову НКРЕКП «Про затвердження Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів».

Прийняття зазначеної постанови дасть можливість:

- 1) запровадити альтернативний спосіб врегулювання спорів між споживачами, у тому числі громадянами, та суб'єктами господарювання;
- 2) безкоштовно, у визначені цими Правилами строки вирішувати спірні питання, які виникають між споживачами, у тому числі громадянами, та суб'єктами господарювання;
- 3) підвищити прозорість діяльності, як суб'єктів господарювання (ліцензіатів), так і НКРЕКП.

Впливу зовнішніх факторів, що можуть мати негативний вплив на виконання вимог регуляторного акта, не очікується.

Надано високу оцінку можливості впровадження та виконання вимог регуляторного акта суб'єктами господарювання.

Характеристика механізму повної або часткової компенсації можливої шкоди у разі настання очікуваних наслідків дії акта не розроблялась, оскільки введення в дію положень регуляторного акта не призведе до настання будь-яких негативних наслідків.

Функції в частині здійснення державного контролю та нагляду за додержанням вимог акта будуть здійснюватись незалежним державним колегіальним органом, метою діяльності якого є державне регулювання, моніторинг та контроль за діяльністю суб'єктів господарювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

VI. Обґрунтування запропонованого строку дії регуляторного акта

Термін дії акта необмежений та може бути змінений у разі внесення відповідних змін до чинного законодавства.

VII. Визначення показників результативності дії регуляторного акта

Після набрання чинності постановою НКРЕКП «Про затвердження Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів» її результативність визначатиметься такими показниками:

1) дія акта не передбачає надходжень та/або видатків з/до державного та/або місцевих бюджетів і державних цільових фондів, пов'язаних із дією акта;

2) дія акта розповсюджується на споживачів та 905 суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, діяльність яких регулюється Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, станом на 01 грудня 2017 року;

3) рівнем поінформованості суб'єктів господарювання з основних положень акта.

Відповідно до частини другої статті 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» проект постанови, що має ознаки регуляторного акта, аналіз впливу та повідомлення про оприлюднення розміщено на офіційному веб-сайті НКРЕКП у мережі Інтернет www.nerc.gov.ua. НКРЕКП у межах компетенції надає необхідні роз'яснення щодо норм проекту регуляторного акта і надаватиме роз'яснення щодо застосування акта, який буде опубліковано в засобах масової інформації після його прийняття.

VIII. Очікувані результати прийняття регуляторного акта

Результатом прийняття проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів» є створення сприятливих умов врегулювання взаємовідносин між споживачами та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, діяльність яких регулюється Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

У результаті дії прийнятої постанови очікується підвищення якості роботи суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг (ліцензіатів).

Голова НКРЕКП

Д. Вовк

"27" грудня 2017 року