

## ПРОТОКОЛ

проведення відкритого обговорення отриманих пропозицій та зауважень до проекту рішення, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів», яке відбулось 02.11.2023

від «02» 11 2023 року

м. Київ

№ 111-п

*Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (вул. Сім'ї Бродських, 19)*

*(Обговорення проведено через засоби відеозв'язку)*

**Головуючий:** Городиський І.М. Директор Департаменту із регулювання відносин та захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії

Присутні:	
Ковтун Л.В.	Начальник відділу методологічного забезпечення регулювання відносин на роздрібному ринку Департаменту із регулювання відносин та захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії НКРЕКП
Осовик І.А.	Заступник директора департаменту – начальник відділу із забезпечення захисту прав споживачів на роздрібному ринку Департаменту із регулювання відносин та захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії НКРЕКП
Максименко Н.В.	Головний спеціаліст відділу методологічного забезпечення регулювання відносин на роздрібному ринку НКРЕКП
Мусієнко С.О.	Представник за довіреністю ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»
Цюпка В.	начальник ЦОК ПрАТ «Львівобленерго»
Білик З.	начальник ІКЦ ПрАТ «Львівобленерго»
Ферб'як О.	головний адміністратор ПрАТ «Львівобленерго»
Рубльова О.	начальник ІКЦ ТОВ «Запоріжжяелектропостачання»
Ковальов Р.	заступник начальника ІКЦ ТОВ «Запоріжжяелектропостачання»
Маркевич І.М.	Начальник інформаційно-консультаційного центру по роботі із споживачами ДПЕМ ПрАТ «Атомсервіс»
Мізерак В.	Начальник департаменту взаємодії з клієнтами ТОВ «Прикарпатенерготрейд»
Формаджів Л. В.	Юрисконсульт ГО «АСЕУ»
Кульчицький Н.Р.	начальник ІКЦ ВАТ «Тернопільобленерго»

Ребот В.В.	заступник директора з регуляторної діяльності-начальник відділу ТОВ «Львівенергозбут»
Ребот У.В.	начальник колцентру ТОВ «Львівенергозбут»
Дьорка В.Б.	начальник ІКЦ ТОВ «Львівенергозбут»
Красніхін В.І.	начальник І ІКЦ АТ «Миколаївобленерго»

та інші учасники відкритого обговорення.

### **Порядок денний:**

Обговорення отриманих пропозицій та зауважень до проекту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів» (далі – Проект постанови).

### **Слухали:**

Головуючий озвучив зауваження до Проекту постанови, що були внесені за результатом отриманих зауважень та пропозицій, та поінформував, що за встановлений Регулятором для направлення зауважень та пропозицій період з 12.10.2023 по 24.10.2023 (включно), було отримано пропозиції лише від одного ліцензіата, які в результаті винесені на відкрите обговорення.

Учасники відкритого обговорення прокоментували надані пропозиції та зауваження до Проекту постанови, і після їх обговорення було прийнято рішення про недоцільність врахування в остаточній редакції Проекту постанови наданих пропозицій. Головуючий озвучив мотиви відхилення наданих зауважень та пропозицій.

Мусієнко С.О. зазначив, що для ефективної комунікації на попередніх слуханнях доцільно, щоб учасники були ознайомлені з усіма наявними матеріалами для можливості підтвердження своєї позиції.

Осовик І.А. зауважила на відсутність необхідності врахування в Проекті постанови вказаних пропозицій, зважаючи на нормативне врегулювання вказаного випадку в чинній редакції Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг.

Вказана пропозиція була підтримана іншими учасниками відкритих обговорень та врахована в Проекті постанови.

Головуючий, підсумовуючи за результатами відкритого обговорення Проекту постанови, озвучив остаточну версію редакції пунктів, що буде оприлюднена в таблиці узгоджених пропозицій до вищезазначеного Проекту постанови.

**Виступили:** Мусієнко С.О., Осовик І.А. та інші учасники відкритого обговорення.

### **Вирішили:**

1. Визнати, що відкрите обговорення відбулося та проведене на засадах гласності та відкритості.

2. За підсумками обговорення частину пропозицій та зауважень відхилити із зазначенням мотивів відхилення та Рекомендувати НКРЕКП прийняти постанову «Про затвердження Змін до Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів».

3. Оприлюднити Протокол відкритого обговорення проекту рішення, що має ознаки регуляторного акта, – постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів», разом із таблицею узгоджених позицій до вищезазначеного Проекту постанови (додається).

Додаток: на 20 арк. в 1 прим.

Головуючий - Директор Департаменту із  
регулювання відносин та захисту прав  
споживачів на роздрібному ринку електричної енергії



Ігор ГОРОДИСЬКИЙ

Секретар - Головний спеціаліст відділу  
методологічного забезпечення регулювання  
відносин на роздрібному ринку

Наталя МАКСИМЕНКО

Таблиця узгоджених позицій до проєкту регуляторного акта проєкту постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів»

\* - зміни виділені за принципом:  
 те, що підлягає виключенню – *курсивом*;  
 новий текст редакції проєкту – напівжирним шрифтом;  
 новий текст редакції пропозицій - напівжирним шрифтом  
 редакція за результатом обговорення – жирним шрифтом та виділені зеленим кольором

Редакція спірної частини проєкту рішення/частини проєкту рішення	Зауваження та пропозиції	Спосіб врахування або мотиви відхилення зауважень (пропозицій)
<b>1. Загальні положення</b>		
<p>1.1. Ці Правила визначають процедуру розгляду Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі - НКРЕКП), звернень споживачів або осіб, які мають намір ними стати, щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг (далі - суб'єкти господарювання) або суб'єктами, що належать до особливих групи споживачів (далі – споживачі особливої групи), державне регулювання яких здійснюється НКРЕКП, та врегулювання спорів.</p> <p>Ці Правила не обмежують права споживачів на звернення за захистом порушених прав та законних інтересів до енергетичного омбудсмена, суду та інших уповноважених органів влади.</p> <p>Ці Правила не застосовуються, якщо звернення споживача або особи, яка має намір ним стати, не стосуються захисту його прав і законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) та/або прийнятими суб'єктом господарювання або споживачем особливої групи рішеннями.</p>		

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 функціональних обов'язків належить розгляд спірного питання, або керівник відповідального підрозділу НКРЕКП, до компетенції якого належить розгляд питання, що стало предметом спору;

заява - письмове звернення споживача із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та чинним законодавством його прав та інтересів або повідомлення про порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливий групи чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг чи недоліки в діяльності такого суб'єкта господарювання;

заявник - споживач або особа, яка має намір ним стати, який звернувся до НКРЕКП особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

звернення - заява чи скарга заявника щодо неотримання суб'єктом господарювання або споживачем особливий групи вимог законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг та/або ліцензійних умов з вимогою про поновлення його прав та захист інтересів, порушених діями (бездіяльністю) суб'єкта господарювання;

особлива група споживачів - юридичні особи, які здійснюють господарську діяльність, використовуючи струмоприймачі першої категорії з надійності електропостачання, або які є споживачами та/або власниками електричних мереж і не є операторами системи розподілу, електричні мережі яких використовуються для розподілу електричної енергії іншим споживачам, та/або

активними споживачами (крім побутових споживачів), які встановили генеруючі установки, призначені для виробництва електричної енергії, та/або установки зберігання енергії відповідно до статті 581 Закону України «Про ринок електричної енергії»;

повторне звернення - звернення, подане від одного і того ж заявника з одного і того ж питання;

систематичне порушення - порушення з одного і того ж питання, що є предметом звернення заявника, суб'єктом господарювання або споживачем особливої групи законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг та/або ліцензійних умов два та більше разів протягом року або порушення суб'єктом господарювання законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг та/або ліцензійних умов, яке зачіпає права та інтереси трьох та більше заявників, які проживають на різних об'єктах;

скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів заявника, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями суб'єкта господарювання або споживача особливої групи;

спір - суперечка, що виникла між заявником та суб'єктом господарювання або споживачем особливої групи, щодо дотримання законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг та/або ліцензійних умов;

сторони спору - заявник і суб'єкт господарювання або споживач особливої групи;

структурний підрозділ з проведення перевірок - структурний підрозділ НКРЕКП, на якого покладені обов'язки з організації державного контролю за дотриманням ліцензійних умов у відповідній сфері регулювання.

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", "Про житлово-комунальні послуги", "Про захист прав споживачів", Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 213, Правилах постачання

<p>природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, та інших нормативно-правових актах.</p>	
<p>1.3. НКРЕКП забезпечує захист прав та законних інтересів споживачів товарів (послуг), що виробляються (надаються) суб'єктами господарювання або споживачами особливої групи, розгляд звернень таких споживачів та врегулювання спорів під час розгляду звернень з питань, розгляд яких віднесено до компетенції НКРЕКП, надання роз'яснень з питань застосування нормативно-правових актів НКРЕКП.</p> <p>Вирішення спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, споживачами особливої групи, а також між суб'єктами управління об'єктами державної власності, що використовуються у процесі провадження діяльності з транспортування та/або зберігання природного газу, передачі електричної енергії оператором системи, оператором газотранспортної системи та/або оператором газосховищ, здійснюється відповідно до Порядку врегулювання спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженому постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 05 лютого 2019 року № 156.</p>	
<p>1.4. Розгляд НКРЕКП звернень та врегулювання спорів ґрунтується на принципах законності, компетентності, справедливості, недопущення дискримінації, відкритості і прозорості, неупередженості та об'єктивності, відповідальності за прийняті рішення.</p>	
<p>1.5. НКРЕКП розглядає звернення заявників та врегулює спори між заявниками та суб'єктами господарювання, або споживачами особливої групи не стягуючи плати.</p>	

<p>Заявники несуть всі матеріальні витрати, пов'язані з поданням звернення та виїздом для розгляду їх скарги на попередніх слуханнях.</p>		
<p>1.6. Під час розгляду звернень НКРЕКП має право вимагати від суб'єктів господарювання або споживачів особливий групи копії документів, пояснення та іншу інформацію, необхідну для встановлення фактичних обставин спору та його врегулювання. Суб'єкти господарювання або споживачі особливий групи зобов'язані надавати до НКРЕКП запитовану інформацію у строки та спосіб, визначені у відповідному запиті. Неподання, несвоєчасне подання або подання суб'єктом господарювання або споживачем особливий групи недостовірної інформації, копій документів, засвідчених в установленому законодавством порядку, пояснень та іншої інформації, необхідної для встановлення НКРЕКП фактичних обставин справи та врегулювання спору, є підставою для здійснення НКРЕКП заходів державного контролю за дотриманням суб'єктом господарювання або споживачем особливий групи законодавства, яким регулюються відносини у сферах енергетики та комунальних послуг, та/або ліцензійних умов (далі - заходи державного контролю).</p>		
<p>1.7. Місцем розгляду звернень заявників є місцезнаходження центрального апарату чи територіального органу НКРЕКП. Звернення заявника щодо невиконання суб'єктом господарювання або споживачем особливий групи вимог НКРЕКП щодо приведення своїх дій у відповідність до законодавства та/або ліцензійних умов чи прийнятого на засіданні НКРЕКП, яке проводиться у формі відкритого слухання, рішення розглядається центральним апаратом НКРЕКП.</p>		
<p><b>2. Порядок подання звернення та вимоги до його оформлення</b></p>		



<p>2.4. Якщо звернення є скаргою, то до звернення додаються наявні у заявника рішення або копії рішень суб'єкта господарювання або споживача особливої групи, що приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги. Оригінали наданих документів після розгляду скарги повертаються заявнику.</p> <p>Якщо у зверненні заявника міститься інформація про ненадання суб'єктом господарювання або споживачем особливої групи відповіді на його звернення, то така інформація зазначається заявником окремо.</p>		
<p>2.6. Заявник, який звернувся зі зверненням до НКРЕКП, має право:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) особисто викласти аргументи особі, що перевіряла звернення;</li> <li>2) ознайомлюватися з документами перевірки;</li> <li>3) подавати додаткові документи або наполягати на їх запиті НКРЕКП у суб'єкта господарювання або споживача особливої групи;</li> <li>4) бути присутнім при розгляді звернення на попередніх слуханнях;</li> <li>5) мати представника, оформивши надання йому повноважень у встановленому законом порядку;</li> <li>6) одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення;</li> <li>7) висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення.</li> </ol>		
<p>2.7. НКРЕКП не розглядає звернення заявника, якщо:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) звернення надіслано повторно від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, що раніше вирішено по суті;</li> <li>2) НКРЕКП повідомлено про те, що звернення перебуває на розгляді у суді з ініціативи заявника та предметом позову є питання, що є предметом звернення;</li> </ol>		

<p>3) НКРЕКП повідомлено про те, що судом прийнято рішення, що набрало законної сили з питання, щодо розгляду якого заявник звернувся до НКРЕКП;</p> <p>4) питання, порушене у зверненні, не належить до компетенції НКРЕКП;</p> <p>5) звернення є анонімним або оформлене без дотримання вимог законодавства та цих Правил;</p> <p>6) звернення написано нерозбірливо та не може бути прочитано;</p> <p>7) з дати дії (бездіяльності) або рішення, що стали підставою для звернення, сплинув один рік та більше (у разі якщо звернення є скаргою);</p> <p>8) звернення стосується господарських відносин, що виникають між суб'єктами господарювання або споживачами особливих груп, якщо у взаємовідносинах жоден із суб'єктів господарювання або споживачів особливої групи не є споживачем;</p> <p>...</p>	
<p>2.10. НКРЕКП має право припинити розгляд звернення, якщо НКРЕКП отримано:</p> <p>1) клопотання заявника про залишення його звернення без розгляду;</p> <p>2) інформацію про прийняття судом до розгляду позову заявника з того самого питання, з яким заявник звернувся до НКРЕКП, або судом прийнято рішення, яке набрало законної сили.</p> <p>Звернення суб'єкта господарювання або споживача особливої групи до суду не є підставою для припинення НКРЕКП вже розпочатого розгляду звернення заявника. Якщо звернення є скаргою, то таке звернення розглядається відповідно до глави 4 цих Правил.</p> <p>У разі подання заявником позовної заяви до суду НКРЕКП повідомляє заявника про припинення розгляду звернення протягом п'яти робочих днів з дня отримання НКРЕКП</p>	

інформації про вчинення заявником таких дій із посиланням на джерело інформації.		
2.13. Заявник та суб'єкт господарювання, споживач особливих груп мають право ознайомитись з отриманими під час розгляду чи перевірки матеріалами з урахуванням законів України "Про звернення громадян", "Про інформацію", "Про доступ до публічної інформації" та "Про захист персональних даних".		
<b>3. Порядок попереднього розгляду звернень</b>		
3.1. Забезпечення роботи з розгляду звернень заявників та врегулювання спорів між заявниками та суб'єктами господарювання або споживачами особливих груп здійснюється відповідальним підрозділом.		
3.3. Попередній розгляд звернень заявників здійснюється з метою визначення: 1) відповідності звернення вимогам, визначеним цими Правилами; 2) належності вирішення порушених питань до повноважень НКРЕКП; 3) дотримання заявником термінів подання скарги; 4) наявності або відсутності рішень або копій рішень суб'єктів господарювання або споживачів особливих груп, що ними приймалися за зверненням заявника, а також інших документів, необхідних для прийняття НКРЕКП рішення.		
3.4. За результатом попереднього розгляду звернення відповідальний підрозділ: 1) готує та передає звернення і відповідні матеріали структурному підрозділу з проведення перевірок, якщо за результатами розгляду звернення виявлено систематичне порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливих груп законодавства та/або ліцензійних умов або невиконання суб'єктом господарювання або споживачем		

<p>особливий групи рішень НКРЕКП про усунення порушення законодавства та/або ліцензійних умов, яке приймалось за скаргю заявника раніше, про що письмово повідомляє заявника;</p> <p>2) розглядає звернення відповідно до пунктів розгляду заяв чи скарг, визначених, відповідно, главами 4 та 5 цих Правил;</p> <p>3) за необхідності організовує проведення попередніх слухань у порядку, визначеному главою 6 цих Правил.</p> <p>Звернення заявника, що містить більше ніж одне спірне питання, які належать до різних сфер регулювання НКРЕКП, є комплексним. Таке звернення розглядається відповідальним виконавцем та співвиконавцями відповідно до порядку розгляду заяв, визначеного главою 4 цих Правил.</p>		
<p><b>4. Порядок розгляду заяв</b></p>		
<p>4.4. Відповідальний підрозділ з метою перевірки викладених у заяві фактів має право підготувати для направлення НКРЕКП суб'єкту господарювання або споживачу особливий групи запит з вимогою:</p> <p>1) надати пояснення та матеріали, що підтверджують або спростовують викладені у зверненні факти порушення законодавства та/або ліцензійних умов;</p> <p>2) усунути порушення законодавства та/або ліцензійних умов, якщо суб'єктом господарювання або споживачем особливий групи під час розгляду запити буде самостійно виявлено таке порушення.</p>		
<p>4.5. Суб'єкт господарювання або споживач особливий групи після отримання запиту НКРЕКП зобов'язаний:</p> <p>1) об'єктивно, всебічно і вчасно перевірити інформацію, що запитується;</p> <p>2) за необхідності долучити до розгляду запити заявника (за згодою);</p> <p>...</p>		

<p>4.6. Суб'єкт господарювання або споживач особливій групі не пізніше ніж через десять робочих днів від дня отримання запиту, надісланого НКРЕКП, зобов'язаний направити до НКРЕКП завірені в установленому законодавством порядку копії документів, ґрунтовні пояснення та іншу інформацію, необхідну для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спору, та повідомити про:</p> <p>....</p> <p>3) наявність спору між суб'єктом господарювання або споживачем особливій групі та заявником, зазначивши суть спору та пропозицію щодо його вирішення.</p>		
<p>4.7. За результатом розгляду отриманої від суб'єкта господарювання або споживача особливій групі відповіді НКРЕКП:</p> <p>1) припиняє розгляд заяви та направляє заявнику письмову відповідь у строки, визначені цими Правилами, якщо суб'єкт господарювання або споживач особливій групі повідомив НКРЕКП про усунення порушення;</p> <p>2) припиняє розгляд заяви, якщо заявник повідомив НКРЕКП про відсутність предмету спору;</p> <p>3) направляє заявнику письмову відповідь про результати розгляду його заяви та зобов'язує суб'єкта господарювання або споживача особливій групі усунути порушення, якщо за результатами розгляду його пояснень та наданих матеріалів НКРЕКП вбачає у діях суб'єкта господарювання або споживача особливій групі недотримання вимог законодавства та/або ліцензійних умов, які порушують охоронювані законом права та інтереси заявника. Суб'єкт господарювання або споживач особливій групі зобов'язаний повідомити НКРЕКП про усунення порушень у строк, встановлений вимогою;</p> <p>4) направляє заявнику письмову відповідь про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві, якщо за результатами</p>		

розгляду пояснень та наданих матеріалів НКРЕКП не вбачає порушень суб'єктом господарювання або споживачем особливих умов чинного законодавства та ліцензійних умов.		
4.8. Якщо суб'єкт господарювання або споживач особливих умов у встановлений строк не повідомив НКРЕКП або направив про невиконання направленою НКРЕКП зобов'язання усунути порушення законодавства та/або ліцензійних умов чи заявник повторно звернувся до НКРЕКП та повідомив про те, що порушення, що мало бути усунуто суб'єктом господарювання або споживачем особливих умов, цим суб'єктом не усунуто, відповідний підрозділ готує та передає таке звернення та матеріали структурному підрозділу з проведення перевірок з метою здійснення заходів державного контролю за діяльністю суб'єкта господарювання або споживача особливих умов у сферах енергетики та комунальних послуг.		
<b>5. Порядок розгляду скарг</b>		
5.1. Заявник у разі порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливих умов його прав та законних інтересів має право звернутись до такого суб'єкта господарювання або споживача особливих умов в порядку, визначеному законодавством та умовами договору, що між ними укладено, зі скаргою чи претензією.		
5.2. Суб'єкт господарювання або споживач особливих умов за результатами розгляду такої скарги (претензії) зобов'язаний прийняти рішення та надати заявнику вмотивовану письмову відповідь у строки, встановлені законодавством та договором.		
5.3. Заявник має право подати до НКРЕКП скаргу з вимогою про поновлення своїх прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) суб'єкта господарювання або споживача		

<p>особливий групи та/або прийнятими таким суб'єктом рішеннями.</p> <p>До скарги заявник має додати наявні у нього рішення або копії рішень суб'єкта господарювання або споживача особливий групи, що приймалися за його зверненням цим суб'єктом, а також інші наявні у заявника документи, необхідні для розгляду його скарги. Оригінали рішень та інших документів після розгляду скарги повертаються заявнику.</p>		
<p>5.4. Скарга заявника на дії (бездіяльність) суб'єкта господарювання або споживача особливий групи та прийняття таким суб'єктом рішень, що порушують права і законні інтереси заявника, може бути подана до НКРЕКП протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення заявника з таким рішенням.</p>		
<p>5.6. Якщо за результатами розгляду скарги та наданих до неї рішень суб'єкта господарювання або споживача особливий групи та документів з'ясується, що така скарга не містить ознак порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливий групи законодавства та/або ліцензійних умов, НКРЕКП направляє заявнику письмову відповідь про відмову в задоволенні вимог, викладених у скарзі.</p>		
<p>5.7. Якщо за результатами розгляду скарги та наданих до неї рішень суб'єкта господарювання або споживача особливий групи та документів з'ясується, що наведені у скарзі факти, рішення суб'єкта господарювання або споживача особливий групи та матеріали не містять достатніх даних, необхідних для прийняття НКРЕКП обґрунтованого рішення, або у зверненні є питання, що потребують отримання від суб'єкта господарювання або споживача особливий групи додаткових матеріалів та поясень, то таке звернення розглядається у порядку розгляду заяв відповідно до глави 4 цих Правил.</p>		
<p>5.8. Якщо за результатами розгляду скарги та наданих до неї рішень суб'єкта господарювання або споживача особливий</p>		

<p>групи та документів з'ясується, що така скарга є обґрунтованою та містить ознаки порушення суб'єктом господарювання законодавства або споживачем особливості групи та/або ліцензійних умов, НКРЕКП направляє суб'єкту господарювання або споживачу особливості групи вимогу про усунення такого порушення, про що письмово повідомляє заявника.</p> <p>Суб'єкт господарювання або споживач особливості групи у визначені НКРЕКП строки та спосіб зобов'язаний повідомити про усунення порушення.</p>		
<p>5.9. Якщо суб'єкт господарювання або споживачем особливості групи у встановлені строки повідомив НКРЕКП про усунення порушення, то відповідальний підрозділ готує проєкт рішення НКРЕКП про припинення розгляду звернення.</p>		
<p>5.10. Якщо суб'єкт господарювання або споживач особливості групи у встановлені строки та спосіб не повідомив або повідомив НКРЕКП про неусунення порушення чи заявник повторно звернувся до НКРЕКП із повідомленням про неусунення суб'єктом господарювання або споживачем особливості групи порушення, відповідальний підрозділ готує проєкт рішення НКРЕКП про порушення суб'єктом господарювання законодавства або споживачем особливості групи у відповідній сфері та/або ліцензійних умов.</p>		
<p>5.11. Якщо за результатами розгляду скарги та наданих до неї документів з'ясується, що така скарга не є обґрунтованою або не містить ознак порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливості групи законодавства та/або ліцензійних умов, відповідальний підрозділ готує та направляє заявнику письмову відповідь з відповідним роз'ясненням.</p>		
<p><b>6. Порядок проведення попередніх слухань</b></p>		
<p>6.2. Попередні слухання відбуваються у формі робочої зустрічі, на якій розглядається позиція заявника та суб'єкта господарювання або споживача особливості групи, матеріали, що стосуються суті спору.</p>	<p><b>АТ «ДТЕК ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»</b></p>	<p><b>Відхилено</b></p> <p>У зв'язку з нормативним врегулюванням вказаного випадку</p>



<p>Організація процедури попередніх слухань, у тому числі проведення попереднього слухання, здійснюється відповідальним підрозділом.</p> <p>Попередні слухання можуть бути проведені дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв'язку/відеоконференції. Обов'язок забезпечення проведення відеоконференції покладається на НКРЕКП.</p> <p>Відповідальний підрозділ інформує учасників про час та дату відеоконференції та посилення на неї не пізніше ніж за три робочі дні до її проведення.</p> <p>За один робочий день до дня проведення відеоконференції сторони спору мають повідомити НКРЕКП про участь у попередніх слуханнях.</p> <p>Заявник на початку проведення відеоконференції пред'являє паспорт громадянина України або інший документ, що посвідчує особу.</p> <p>Сторони спору на попередніх слуханнях, які не прислалися за надісланим НКРЕКП посиленням до відеоконференції у визначений час, вважаються такими, що не прибули на попередні слухання. НКРЕКП може проводити попередні слухання у режимі відеоконференції без участі одного із сторін спору.</p> <p>У разі якщо сторона спору попередніх слухань завчасно не повідомила НКРЕКП про неможливість взяти участь у режимі відеоконференції, за рішенням НКРЕКП визначається нова дата та час їх проведення. Перенесення дати проведення попередніх слухань у режимі відеоконференції здійснюється один раз, про що НКРЕКП повідомляє інших учасників.</p> <p>Перенесення дати проведення попередніх слухань в режимі відеоконференції здійснюється один раз, про що НКРЕКП повідомляє інших учасників.</p>	<p>6.2 Попередні слухання відбуваються у формі робочої зустрічі, на якій розглядається позиція заявника та суб'єкта господарювання або споживача особливих груп, матеріали, що стосуються суті спору.</p> <p>Організація процедури попередніх слухань, у тому числі проведення попереднього слухання, здійснюється відповідальним підрозділом.</p> <p>Попередні слухання можуть бути проведені дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв'язку/відеоконференції. Обов'язок забезпечення проведення відеоконференції покладається на НКРЕКП.</p>	<p>в чинній редакції Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів</p>
<p>Відповідальний підрозділ інформує учасників про час, дату відеоконференції та посилення на неї, а також надіслас матеріали, надані учасниками для обґрунтування позицій, не пізніше ніж за три робочі дні до її проведення.</p> <p>За один робочий день до дня проведення відеоконференції сторони спору мають повідомити НКРЕКП про участь у попередніх слуханнях.</p> <p>Заявник на початку проведення відеоконференції пред'являє паспорт громадянина України або інший документ, що посвідчує особу.</p> <p>Сторони спору на попередніх слуханнях, які не прислалися за надісланим НКРЕКП посиленням до відеоконференції у визначений час, вважаються такими, що не прибули на попередні слухання. НКРЕКП може проводити попередні слухання у режимі відеоконференції без участі одного із сторін спору.</p> <p>У разі якщо сторона спору попередніх слухань завчасно не повідомила НКРЕКП про неможливість взяти участь у режимі відеоконференції, за рішенням НКРЕКП визначається нова дата та час їх проведення. Перенесення дати проведення попередніх слухань у режимі відеоконференції здійснюється один раз, про що НКРЕКП повідомляє інших учасників.</p> <p>Перенесення дати проведення попередніх слухань в режимі відеоконференції здійснюється один раз, про що НКРЕКП повідомляє інших учасників.</p>	<p>Відповідальний підрозділ інформує учасників про час, дату відеоконференції та посилення на неї, а також надіслас матеріали, надані учасниками для обґрунтування позицій, не пізніше ніж за три робочі дні до її проведення.</p> <p>За один робочий день до дня проведення відеоконференції сторони спору мають повідомити НКРЕКП про участь у попередніх слуханнях.</p>	<p>в чинній редакції Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів</p>

<p>Інформація про проведення попередніх слухань в режимі відеоконференції, технічні збої, нова дата та час їх проведення зазначається в протоколі.</p>	<p>попередні слухання. НКРЕКП може провондити попередні слухання у режимі відеоконференції без участі одного із сторін спору.</p> <p>У разі якщо сторона спору попередніх слухань завчасно не повідомила НКРЕКП про неможливість взяти участь у режимі відеоконференції, за рішенням НКРЕКП визначається нова дата та час їх проведення. Перенесення дати проведення попередніх слухань у режимі відеоконференції здійснюється один раз, про що НКРЕКП повідомляє інших учасників.</p> <p>Перенесення дати проведення попередніх слухань в режимі відеоконференції здійснюється один раз, про що НКРЕКП повідомляє інших учасників.</p> <p>Інформація про проведення попередніх слухань в режимі відеоконференції, технічні збої, нова дата та час їх проведення зазначається в протоколі.</p>
<p>6.3. Учасниками попередніх слухань є Головуючий, секретар, керівник (заступник керівника) відповідального підрозділу, представники Юричного департаменту та Департаменту ліцензійного контролю (за необхідності), інших структурних підрозділів НКРЕКП, до компетенції яких також належить розгляд питання, що стало предметом скарги, заявник (за його згодою) і суб'єкт господарювання або споживач особливої групи чи їх уповноважені представники, фахівці, запрошені суб'єктом господарювання або споживачем особливої групи, заявником або НКРЕКП.</p>	

<p>6.4. Головуючий попередніх слухань визначає дату, час та місце проведення попередніх слухань, про що відповідальний підрозділ за п'ять робочих днів до дати проведення попередніх слухань письмово повідомляє заявника та суб'єкта господарювання або споживача особливій групі.</p>	
<p>6.5. Суб'єкт господарювання або споживач особливій групі та/або заявник чи їх уповноважені представники, у разі неможливості прибути на попередні слухання зобов'язані не пізніше ніж за три робочі дні до визначеної дати повідомити НКРЕКП про це з підтвердженням поважності причин. Відповідальний підрозділ інформує суб'єкта господарювання або споживача особливій групі та заявника чи їх уповноважених представників протягом одного робочого дня про прийняте рішення та нову дату проведення попередніх слухань. Під час проведення попередніх слухань листування між НКРЕКП, суб'єктом господарювання або споживачем особливій групі та заявником чи їх уповноваженими представниками відбувається шляхом направлення повідомлень на електронні адреси заявника (що вказана ним у заяві), НКРЕКП та суб'єкта господарювання або споживача особливій групі (що вказані на їх офіційних сайтах).</p>	
<p>6.6. Попередні слухання можуть проводитись без участі заявника та/або його представника, якщо його було вчасно та належним чином проінформовано та якщо він не направив вчасно клопотання про перенесення попередніх слухань. У разі неявки на попередні слухання без поважних причин суб'єкта господарювання або споживача особливій групі чи його уповноваженого представника або відсутності у представника повноважень щодо представництва його інтересів, або якщо неявка на попередні слухання є повторною, процедура врегулювання спору припиняється.</p>	

<p>6.7. До початку попередніх слухань суб'єкт господарювання або споживач особливій групі та/або заявник, чи їх уповноважені представники повинні зареєструватись у секретаря попередніх слухань і надати документи, що підтверджують їх повноваження щодо представництва інтересів.</p> <p>Секретар інформує Головуючого, керівника (заступника керівника) відповідального підрозділу, представників Юридичного департаменту, інших структурних підрозділів НКРЕКП про явку суб'єкта господарювання або споживач особливій групі та/або заявника або їх уповноважених представників і про результати перевірки їх повноважень.</p>		
<p>6.8. У призначений час Головуючий відкриває попередні слухання, представляє учасників, які беруть участь у нараді, повідомляє суб'єкта господарювання або споживача особливій групі та/або заявника чи їх уповноважених представників про їхні права та обов'язки, про заявлені суб'єктом господарювання або споживача особливій групі та/або заявником пропозиції щодо його врегулювання і ставить питання щодо наявності у сторін спору нових документів, пояснень, фактів, що стосуються предмета спору, які не були надані раніше.</p>		
<p>6.9. У разі надання на попередніх слуханнях суб'єктом господарювання або споживачем особливій групі та/або заявником чи їх уповноваженими представниками нових документів, пояснень, фактів, що стосуються предмета спору, Головуючий має право перенести проведення попередніх слухань з метою повного та всебічного їх вивчення. Учасники попередніх слухань про дагу та час проведення наступних попередніх слухань повідомляються в цей же день.</p>		
<p>6.10. Попередні слухання можуть бути перенесені не більше ніж один раз, якщо неявка заявника та/або суб'єкта господарювання або споживача особливій групі визнані такими, що пов'язані з поважними причинами, але не більше ніж на сім робочих днів.</p>		
<p>6.11. Під час попередніх слухань Головуючий має право:</p>		

<p>1) встановлювати регламент для виступів суб'єкта господарювання або споживача особливій групі та заявника чи їх уповноважених представників та інших учасників попередніх слухань;</p> <p>2) пропонувати суб'єкту господарювання або споживачу особливій групі та заявнику чи їх уповноваженим представникам зупинити попередні слухання з метою залучення необхідних фахівців з тієї чи іншої сторони спору.</p>		
<p>6.12. Під час попередніх слухань Головуючий зобов'язаний:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) діяти в межах чинного законодавства України;</li> <li>2) надавати суб'єкту господарювання або споживачу особливій групі та заявнику чи їх уповноваженим представникам роз'яснення щодо порядку проведення попередніх слухань.</li> </ol>		
<p>6.13. Під час попередніх слухань суб'єкт господарювання або споживач особливій групі та заявник, чи їх уповноважені представники мають право:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) бути проінформованими про суть процедури врегулювання спору та її наслідки;</li> <li>2) залучати до процедури врегулювання спору представників, фахівців, інших осіб;</li> <li>3) ознайомлюватися зі всіма документами та поясненнями, що подані іншою стороною спору.</li> </ol>		
<p>6.14. Під час попередніх слухань суб'єкт господарювання або споживач особливій групі та заявник чи їх уповноважені представники зобов'язані:</p> <p>....</p>		
<p>6.15. За результатами попередніх слухань секретар складає протокол попередніх слухань, у якому зазначає осіб, які були присутні на попередніх слуханнях, суть спору, рішення, прийняте на попередніх слуханнях.</p> <p>Протокол попередніх слухань підписується Головуючим та секретарем попередніх слухань.</p>		

Копія оформленого протоколу попередніх слухань надсилається суб'єкту господарювання або споживачу особливій групі та заявнику разом із письмовою відповіддю.		
6.16. Якщо за результатами проведених попередніх слухань суб'єкт господарювання або споживач особливій групі та заявник уклали угоду про врегулювання спору, врегулювання спору НКРЕКП припиняється.		
6.17. Якщо за результатами попередніх слухань спір між суб'єктом господарювання або споживачем особливій групі та заявником не було врегульовано, але було виявлено порушення суб'єктом господарювання або споживача особливій групі чинного законодавства та/або ліцензійних умов, то відповідальний підрозділ готує проект рішення НКРЕКП про припинення порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливій групі законодавства у відповідній сфері або ліцензійних умов, що вноситься на засідання НКРЕКП, що проводиться у формі відкритого слухання.		
6.18. Якщо за результатами попередніх слухань спір між суб'єктом господарювання або споживачем особливій групі та заявником не було врегульовано та не було виявлено порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливій групі законодавства України та/або ліцензійних умов, то відповідальний підрозділ направляє заявнику письмову відповідь з відповідним роз'ясненням.		
<b>7. Порядок прийняття рішення НКРЕКП</b>		
7.1. За результатами розгляду скарги НКРЕКП приймає рішення про: 1) припинення порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливій групі, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, законодавства у відповідній сфері;		

<p>2) припинення порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливих умов, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, ліцензійних умов;</p> <p>3) накладення штрафу на суб'єкта господарювання або споживачем особливих умов, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, у встановленому порядку;</p> <p>4) припинення розгляду звернення заявника.</p>		
<p>7.3. Рішення НКРЕКП, прийняте відповідно до цих Правил, є обов'язковим до виконання суб'єктом господарювання або споживачем особливих умов, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг. Зазначене рішення може бути оскаржене в суді.</p>		