

### Обґрунтування

**до проекту рішення, що має ознаки регуляторного акта – постанови НКРЕКП «Про внесення змін до постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 02 липня 2019 року № 1333»**

На засіданні НКРЕКП, яке відбулося 10 липня 2024 року, схвалено проект постанови НКРЕКП «Про внесення змін до постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 02 липня 2019 року № 1333» (далі – Проект постанови).

На виконання вимог статті 17 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» (далі – Закон про НКРЕКП), НКРЕКП постановою від 02 липня 2019 року № 1333 затвердила Правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг та врегулювання спорів.

Разом з цим, згідно з частиною другою статті 21 Закону про НКРЕКП (із змінами, внесеними згідно із Законом України від 30.06.2023 № 3220-IX) Регулятор:

розглядає скарги споживачів відповідно до Закону України «Про звернення громадян»;

вирішує спори, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, суб'єктами, що належать до особливої групи споживачів, 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 передачі електричної енергії, оператором газотранспортної системи та/або оператором газосховищ, у порядку, затвердженому Регулятором.

З огляду на наведене, норми Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг та врегулювання спорів, затверджених постановою НКРЕКП від 02.07.2019 № 1333, потребують удосконалення, у тому числі у зв'язку з прийняттям Закону України «Про адміністративну процедуру», зокрема з питань:

залишення звернення без розгляду;

проведення попередніх слухань;

запровадження уніфікованої форми заяви та скарги.

Отже, питання, вирішення яких пропонується Проектом постанови на сьогодні є актуальними, оскільки безпосередньо пов'язані з питанням захисту



прав споживачів (або осіб, які мають намір ними стати) товарів/послуг, отриманих від суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг.

Відповідно до положень статті 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та глави 3 Порядку проведення відкритого обговорення проектів рішень НКРЕКП, затвердженого постановою НКРЕКП від 30 березня 2017 року № 866, Проект постанови 25 липня 2024 року було оприлюднено на вебсайті НКРЕКП з метою отримання зауважень та пропозицій за посиланням: <https://www.nerc.gov.ua/news/oprilyudnyuyetsya-proyekt-postanovi-shcho-maye-oznaki-regulyatornogo-akta-zmini-do-postanovi-ncrecp-vid-02-lipnya-2019-roku-1333>

Узагальнені зауваження та пропозиції до Проекту постанови оприлюднено 26 вересня 2024 року на вебсайті НКРЕКП за посиланням:

<https://www.nerc.gov.ua/news/oprilyudnyuyetsya-uzagalneni-zauvazhennya-ta-propoziciji-do-proyektu-rishennya-shchodo-vnesennya-zmin-do-postanovi-nkrekp-vid-02-lipnya-2019-roku-1333>

02 жовтня 2024 року відбулося відкрите обговорення зауважень та пропозицій, наданих до Проекту постанови, результати якого розміщено на офіційному вебсайті НКРЕКП за посиланням:

<https://www.nerc.gov.ua/news/oprilyudnyuyetsya-rezultati-vidkritogo-obgovorena-proyektu-rishena-zmini-postanovi-nacional-komisiyi-shcho-zdijsnyuye-derzhavne-regul-sferah-energetiki-ta-komunal-poslug-vid-2-lipnya-2019-1333>

З огляду на зазначене, Юридичний департамент пропонує:

прийняти постанову НКРЕКП «Про внесення змін до постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 02 липня 2019 року № 1333».

**Директор  
Юридичного департаменту**

**Світлана ТЕРЕЩЕНКО**



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

**ПОСТАНОВА**

№ \_\_\_\_\_

Київ

Про внесення змін до постанови  
Національної комісії, що  
здійснює державне  
регулювання у сферах  
енергетики та комунальних  
послуг, від 02 липня 2019 року  
№ 1333

Відповідно до законів України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та «Про звернення громадян» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

**ПОСТАНОВЛЯЄ:**

1. Унести до постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 02 липня 2019 року № 1333 «Про затвердження Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів», такі зміни:

1) у назві та пункті 1 слова «та врегулювання спорів» замінити словами та знаком «або суб'єктів, що належать до особливої групи споживачів»;

2) Правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів викласти в новій редакції, що додається.

2. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

Голова НКРЕКП

Юрій ВЛАСЕНКО

## ЗАТВЕРДЖЕНО

постанова Національної комісії,  
що здійснює державне  
регулювання у сферах енергетики  
та комунальних послуг

№ \_\_\_\_\_

### **ПРАВИЛА**

**розгляду звернень споживачів щодо рішень, дій суб'єктів  
господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та  
комунальних послуг, або суб'єктів, що належать  
до особливої групи споживачів**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Ці Правила визначають порядок подання заявниками до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП, Регулятор) звернень щодо рішень, дій (бездіяльності) суб'єктів господарювання, діяльність яких підлягає державному регулюванню НКРЕКП (далі – суб'єкт(-и) господарювання), або суб'єктів, що належать до особливої групи споживачів (далі – споживач(-и) особливої групи), та процедуру розгляду таких звернень.

1.2. Звернення може бути подане споживачем до Регулятора у вигляді заяви (клопотання), пропозиції (зауваження) або скарги відповідно до цих Правил.

1.3. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні:  
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 питання, що є предметом скарги, або керівник (заступник керівника) відповідального підрозділу;

заява – звернення заявника із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та чинним законодавством його прав та інтересів або повідомлення про порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливої групи законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг, про недоліки в їх діяльності або клопотання про визнання за заявником відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, що надаються суб'єктами господарювання або споживачами особливої групи відповідно до законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг, який звернувся до НКРЕКП особисто чи через

уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

повторне звернення – звернення, подане від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;

пропозиції (зауваження) – звернення заявника, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності НКРЕКП, а також висловлюються думки щодо врегулювання відносин у сферах енергетики та комунальних послуг;

скарга – звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) суб'єкта господарювання або споживача особливої групи, із обов'язковим наданням документів (копій документів), що підтверджують та обґрунтовують обставини, викладені у скарзі.

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 тепlopостачання», «Про питну воду та питне водopостачання», Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312, Правилах постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року № 2496, та інших нормативно-правових актах.

1.4. Розгляд звернень заявників здійснюється на безоплатній основі з дотриманням принципів законності, компетентності, справедливості, недопущення дискримінації, відкритості і прозорості, неупередженості та об'єктивності.

1.5. Місцем розгляду звернень заявників є місцезнаходження центрального апарату Регулятора та/або територіального органу Регулятора.

Матеріальні витрати, пов'язані з поданням звернення та забезпечення заявником участі у попередніх слуханнях несе заявник.

1.6. Діловодство щодо звернень ведеться в порядку, який встановлюється Кабінетом Міністрів України та відповідно до інструкцій з діловодства в НКРЕКП.

## **2. Подання звернення та вимоги до нього**

2.1. Звернення може бути подано письмово або усно заявником (індивідуальне) або групою заявників (колективне).

2.2. Письмове звернення може бути:

надіслане до Регулятора поштою або з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення);

подане заявником до Регулятора особисто, законним представником в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб, або уповноваженою особою, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства;

подане безпосередньо в скриньку для звернень на території Регулятора.

2.3. Письмове звернення може бути подане в електронному або паперовому вигляді.

Письмове звернення в паперовому вигляді має бути надруковане або написане від руки заявником розбірливо та чітко, підписане заявником (заявниками) або його законним представником/уповноваженою особою із зазначенням дати.

Письмове звернення в електронному вигляді має містити інформацію про електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Підпис заявника на електронному зверненні має бути відсканованим, сфотографованим тощо.

Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2.4. Звернення заявника, який є фізичною особою, може бути усним, якщо воно викладається заявником на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку «гарячої лінії» та записується (реєструється) посадовою особою Регулятора.

2.5. У зверненні має бути зазначено:

найменування органу, до якого воно подається;

відомості, достатні для встановлення особи заявника. Якщо заявник є фізичною особою або фізичною особою-підприємцем – прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), адреса місця проживання/перебування, номер засобу зв'язку, адреса електронної пошти інші контактні дані. Якщо заявник є юридичною особою – повне найменування, адреса місцезнаходження, номер засобу зв'язку, адреса електронної пошти інші контактні дані. У разі подання звернення законним представником/уповноваженою особою в ньому додатково зазначаються такі самі відомості стосовно законного представника/уповноваженої особи;

адреса об'єкта/об'єкта заявника, на який постачається товар та/або надається послуга;

суть питання;

дата складення звернення.

2.6. Звернення заявника, що містить декілька питань, які належать до різних сфер регулювання Регулятора, є комплексним. Таке звернення розглядається відповідальним підрозділом за участі інших структурних підрозділів Регулятора, до компетенції яких належить розгляд питань, що є предметом комплексного звернення.

2.7. Звернення не підлягає розгляду Регулятором, якщо:

- у зверненні не зазначено місце проживання/перебування, місцезнаходження заявника;
- звернення не підписане заявником (заявниками), та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);
- заявником подане повторне звернення, якщо попереднє звернення вирішено по суті;
- у зверненні порушено питання, щодо якого станом на день подання звернення ухвалено судові рішення, яке набрало законної сили;
- у зверненні не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;
- містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення;
- розгляд і вирішення питання, викладеного у зверненні, не належить до компетенції Регулятора;
- звернення подане особами, визнаними судом недієздатними.

Про відмову у прийнятті звернення до розгляду, крім випадку отримання анонімного звернення, Регулятор повідомляє заявника із зазначенням підстав відмови у прийнятті звернення.

2.8. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до повноважень Регулятора, таке звернення у термін не більше п'яти робочих днів від дня його отримання пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, суб'єкту господарювання, про що у той самий день письмово повідомляється заявник.

2.9. Забезпечення роботи з розгляду звернень заявників здійснюється відповідальним підрозділом.

2.10. Звернення, подані у визначеному цими Правилами порядку, підлягають попередньому розгляду структурним підрозділом, на який покладено функцію з організації роботи з документами (діловодства) в НКРЕКП. Попередній розгляд звернень полягає в опрацюванні звернення на предмет повноти дотримання заявником вимог до звернень, визначених цими Правилами та належності порушених у зверненні питань до повноважень Регулятора. За результатами попереднього розгляду звернення також визначається вид звернення (заява чи скарга).

Структурний підрозділ, на який покладено функцію з організації роботи з документами (діловодства) в НКРЕКП, має право змінити вид звернення через систему електронного документообігу «Megapolis.Doc.Net», у разі отримання



відповідної інформації щодо уточнення класифікації виду звернення від відповідального структурного підрозділу.

2.11. Звернення розглядається і вирішується у термін не більше одного місяця від дня його реєстрації, а те, що не потребує додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня його отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Регулятором визначається термін, необхідний для його розгляду, про що заявник. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

### **3. Розгляд заяви**

3.1. Заявник має право звернутися до Регулятора із заявою за формою згідно з додатком 1 до цих Правил, щодо:

сприяння у реалізації його особистих прав і законних інтересів;

повідомлення про порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливої групи чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг;

повідомлення про недоліки в діяльності суб'єкта господарювання або споживача особливої групи та клопотання про визнання за заявником відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Також заявник має право надати пропозиції (зауваження) з порадою, рекомендацією щодо діяльності НКРЕКП та врегулювання відносин у сферах енергетики та комунальних послуг.

3.2. Під час розгляду заяви Регулятор має право в установленому законом порядку вимагати від суб'єкта господарювання та споживача особливої групи копії документів, засвідчених в установленому порядку, пояснення та іншу інформацію, необхідні для встановлення фактичних обставин викладених у заяві.

Суб'єкт господарювання, споживач особливої групи на вимогу Регулятора зобов'язані надати запитувані копії документів, засвідчені в установленому порядку, пояснення та іншу інформацію з питань, викладених у заяві.

Ненадання за законну вимогу Регулятора суб'єктом господарювання, споживачем особливої групи у встановлений Регулятором строк, але не менш як протягом 10 робочих днів, копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у заяві, є підставою для передачі відповідальним підрозділом заяви з наявними матеріалами до структурного підрозділу НКРЕКП, на який покладено функції державного контролю за діяльністю суб'єктів господарювання, споживачів особливої групи з метою здійснення заходів державного контролю.

3.3. Для вирішення питання, порушеного у заяві, та з урахуванням отриманих копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у заяві, Регулятор має право направити суб'єкту господарювання, споживачу особливої групи вимогу про необхідність:

об'єктивно, всебічно і вчасно перевірити інформацію, про яку йдеться у заяві та за необхідності залучити до її розгляду заявника (за згодою);

невідкладно вжити заходи щодо припинення неправомірних дій стосовно заявника (у разі їх наявності);

усунути порушення чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг (у разі їх наявності).

3.4. Суб'єкт господарювання, споживач особливої групи не менш як протягом десяти робочих днів з дня отримання вимоги Регулятора, зобов'язані повідомити Регулятора про результати опрацювання інформації, про яку йдеться у заяві, про вжиті заходи щодо припинення неправомірних дій стосовно заявника та усунення порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливої групи чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг.

3.5. За результатом розгляду заяви у встановлені цим порядком строк Регулятор у формі, що визначена заявником у заяві (електронна, на паперовому носії) направляє заявнику письмову відповідь про:

1) надання роз'яснення заявнику з питань застосування нормативно-правових актів НКРЕКП та/або про направлення вимоги суб'єкту господарювання, споживачу особливої групи згідно з пунктом 3.3 цієї глави;

2) вжиті суб'єктом господарювання або споживачем особливої групи заходи щодо:

сприяння у реалізації особистих прав і законних інтересів заявника;  
припинення неправомірних дій стосовно заявника та/або усунення порушень чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг;

3) відсутність порушення суб'єктом господарювання або споживачем особливої групи чинного законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг з обґрунтуванням.

На пропозиції (зауваження) заявника з порадою, рекомендацією щодо діяльності НКРЕКП та врегулювання відносин у сферах енергетики та комунальних послуг Регулятор надає письмову відповідь.

3.6. Регулятор має право припинити розгляд заяви якщо:  
заявник повідомив Регулятора про вирішення/відсутність спірних питань, або відкликав подану ним заяву. У цьому випадку Регулятор має право не направляти заявнику письмову відповідь;

з порушеного у заяві питання ухвалено судове рішення, що набрало законної сили. Про припинення розгляду заяви з цієї підстави Регулятор повідомляє заявника.

#### **4. Розгляд скарги та попередні слухання**

4.1. Заявник має право звернутися до суб'єкта господарювання або споживача особливої групи зі скаргою на його дії (бездіяльність) чи рішення (лист-відмова, лист-роз'яснення, акт про порушення, повідомлення тощо) з вимогою про поновлення його порушених прав та законних інтересів з наданням документів (копій документів), що підтверджують обставини, викладені у скарзі.

4.2. Суб'єкт господарювання, споживач особливої групи зобов'язані: об'єктивно, всебічно і вчасно розглянути скаргу та за необхідності залучити до її розгляду заявника (за згодою); відмінити або змінити прийняте рішення, якщо воно не відповідає законодавству у сферах енергетики та комунальних послуг; невідкладно вжити заходи щодо припинення неправомірних дій/бездіяльності стосовно заявника; усунути причини та умови, що сприяли прийняттю рішення, що не узгоджується з вимогами законодавства та порушує права та законні інтереси заявника.

4.3. Суб'єкт господарювання, споживач особливої групи зобов'язані розглянути скаргу заявника, та за результатами її розгляду надати заявнику обґрунтовану письмову відповідь у строки, встановлені законодавством.

4.4. У разі не отримання відповіді, або якщо заявник не погоджується з наданою суб'єктом господарювання або споживачем особливої групи відповіддю, заявник має право подати скаргу Регулятору за формою, згідно з додатком 2 до цих Правил, та відповідно до вимог цих Правил.

Про не отримання у встановлений законодавством термін відповіді від суб'єкта господарювання або споживача особливої групи заявник зазначає у скарзі.

4.5. Регулятор розглядає скаргу заявника щодо порушення його прав та законних інтересів діями (бездіяльністю), рішеннями суб'єкта господарювання або споживача особливої групи з питань:

доступу/приєднання до електричних, теплових та газових мереж, нафто- та продуктопроводів, мереж централізованого водопостачання і централізованого водовідведення;

дотримання суб'єктом господарювання ліцензійних умов;

якості товарів і послуг, що надаються споживачам у сферах енергетики та комунальних послуг (крім питань, що стосуються здійснення державного

нагляду (контролю) за додержанням вимог державних санітарних норм і правил на питну воду);

інших питань, розгляд яких віднесено законом до компетенції Регулятора.

4.6. До скарги заявник зобов'язаний додати копію рішення суб'єкта господарювання або споживача особливої групи, що прийняте за результатами розгляду його звернення раніше, а також копії інших документів, необхідних для розгляду його скарги по суті та/або прийняття відповідного рішення.

У разі подання заявником оригіналів документів, такі документи повертаються заявнику за його запитом, після розгляду його скарги.

4.7. Скарга на дії (бездіяльність) суб'єкта господарювання або споживача особливої групи може бути подана заявником до Регулятора не пізніше одного місяця з дня, коли заявнику стало відомо про порушення його прав та законних інтересів, спричинених такими діями (бездіяльністю).

Скарга на рішення суб'єкта господарювання або споживача особливої групи може бути подана заявником до Регулятора протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення заявника з прийнятим рішенням.

Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, Регулятором не розглядаються.

Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений Регулятором у разі надання заявником (скаржником) документів, підтверджуючих поважність причин їх пропуску.

4.8. Скарга, оформлена та подана без дотриманням вимог, визначених цими Правилами, підлягає розгляду Регулятором у порядку, визначеному главою 3 цих Правил.

4.9. Під час розгляду скарги Регулятор має право вимагати від суб'єкта господарювання та споживача особливої групи копії документів, засвідчені в установленому порядку, пояснення та іншу інформацію, необхідні для встановлення фактичних обставин, викладених у скарзі, а суб'єкт господарювання та споживач особливої групи зобов'язані надати Регулятору запитувану інформацію у визначені Регулятором строки, але не менш як протягом 10 робочих днів з дня отримання вимоги.

Ненадання за законом вимогу Регулятора суб'єктом господарювання, споживачем особливої групи у встановлений Регулятором строк копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі, є підставою для передачі відповідальним підрозділом скарги з наявними матеріалами до структурного підрозділу НКРЕКП, на який покладено функції державного контролю за діяльністю суб'єктів господарювання, споживачів особливої групи, з метою здійснення заходів державного контролю.

4.10. До прийняття рішення за результатами розгляду скарги Регулятор може в межах граничних строків розгляду скарги провести попередні слухання із залученням заявника, суб'єкта господарювання або споживача особливої групи чи їх уповноважених представників та інших заінтересованих осіб з метою розгляду питання, порушеного у скарзі.

Участь у попередніх слуханнях беруть представники відповідального підрозділу та інших структурних підрозділів НКРЕКП, до компетенції яких належить розгляд питання, порушеного у скарзі.

4.11. Організацію попередніх слухань та їх проведення забезпечує відповідальний підрозділ.

Інформування та листування з питань проведення попередніх слухань відбувається шляхом направлення повідомлень на електронні адреси заявника, що вказана ним у заяві, та інших учасників попередніх слухань, що вказані на їх власних офіційних вебсайтах.

4.12. Попередні слухання проводяться у вигляді робочої зустрічі, на якій розглядається позиція заявника та суб'єкта господарювання або споживача особливої групи з урахуванням документів, пояснень та іншої інформації, що стосуються питання, порушеного у скарзі.

Попередні слухання можуть бути проведені дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, зокрема відеозв'язку/відеоконференції, на яких за клопотанням будь-якого учасника попередніх слухань та відсутності заперечень інших учасників попередніх слухань, може бути здійснено відеозапис учасником таких попередніх слухань.

4.13. Відповідальний підрозділ не пізніше ніж за три робочі дні інформує учасників попередніх слухань та представників інших структурних підрозділів НКРЕКП, до компетенції яких належить розгляд питання, порушеного у скарзі, про час, дату та місце їх проведення, а у разі їх проведення дистанційно, за допомогою застосування технічних засобів, – додатково надсилає на відповідні електронні адреси посилання на неї.

4.14. Учасники попередніх слухань не пізніше, ніж за один робочий день до дня проведення попередніх слухань мають повідомити Регулятора про свою участь у попередніх слуханнях шляхом направлення повідомлень на електронні адреси Регулятора, що зазначені на офіційному вебсайті.

4.15. Заявник на початку проведення попередніх слухань, за умови особистої присутності чи застосування ним засобів відеозв'язку, пред'являє паспорт громадянина України, інший документ, що посвідчує особу, довіреність, якщо представництво здійснюється законним представником/уповноваженою особою, тощо.

4.16. Учасники попередніх слухань (крім заявника), які не прибули на відкриті слухання, а у разі їх проведення дистанційно за допомогою застосування технічних засобів, – не приєдналися за надісланим посиланням та завчасно (не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення попередніх слухань) не повідомили Регулятора у порядку, визначеному у пункті 4.14 цієї глави, про неможливість взяти участь у попередніх слуханнях, вважаються такими, що не прибули на попередні слухання. У такому випадку Регулятор може проводити попередні слухання без їх участі або перенести проведення попередніх слухань.

У разі якщо учасником попередніх слухань завчасно (не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення попередніх слухань) письмово повідомлено Регулятора у порядку, визначеному у пункті 4.14 цієї глави, про неможливість взяти участь у попередніх слуханнях з наданням підтверджуючих документів, які унеможлиблюють його участь у попередніх слуханнях, Головуючим визначається нова дата та час їх проведення, про що відповідальний підрозділ письмово повідомляє учасників попередніх слухань.

У разі повторної неявки на попередні слухання без поважних причин суб'єкта господарювання, споживача особливої групи чи їх уповноважених осіб, процедура попередніх слухань припиняється.

Перенесення проведення попередніх слухань допускається не більше одного разу в межах визначеного цими Правилами строку розгляду скарги.

4.17. Головуючий має право:

визначати дату, час та місце проведення попередніх слухань;

визначити формат проведення попередніх слухань (робоча зустріч очно, дистанційно або у змішаному форматі);

головувати на відкритих слуханнях при розгляді та обговоренні скарги заявника;

переносити проведення попередніх слухань на іншу дату/час;

припиняти попередні слухання у випадках, визначених цими Правилами.

Під час проведення попередніх слухань Головуючий зобов'язаний діяти в межах чинного законодавства України та надавати учасникам попередніх слухань роз'яснення щодо їхніх прав та обов'язків та порядку проведення попередніх слухань.

4.18. До початку попередніх слухань заявник, суб'єкт господарювання та/або споживач особливої групи, чи їх уповноважені представники мають зареєструватись у секретаря попередніх слухань, який визначається керівником відповідального структурного підрозділу із працівників цього підрозділу, з наданням документів, що підтверджують їх повноваження з представництва інтересів.

Секретар інформує учасників попередніх слухань про явку заявника, суб'єкта господарювання, споживача особливої групи або їх уповноважених представників та про результати перевірки їх повноважень щодо представництва інтересів.

4.19. У визначений час Головуючий відкриває попередні слухання, представляє учасників, які беруть участь у попередніх слуханнях, повідомляє учасників попередніх слухань про вимоги заявника, пропозиції щодо їх задоволення, долучає до розгляду документи, пояснення, що стосуються питання, порушеного у скарзі, додатково до тих, що були додані до скарги.

У разі надання на попередніх слуханнях нових документів, пояснень, що стосуються питання, порушеного у скарзі, Головуючий має право перенести/відкласти проведення попередніх слухань на інший день/час з метою повного та всебічного ознайомлення з наданими документами, поясненнями, про що повідомляє учасників.

Під час попередніх слухань Головуючий встановлює регламент для виступів учасників попередніх слухань чи їх законних представників/уповноважених осіб.

4.20. Під час попередніх слухань учасник попередніх слухань чи його законний представник/уповноважена особа має право:

- бути поінформованим про порядок проведення попередніх слухань;
- ініціювати перенесення попередніх слухань з метою залучення фахівців, інших осіб, яких стосується спірне питання;
- ознайомлюватися з усіма документами та поясненнями, що подані учасниками попередніх слухань;
- надавати пояснення, заперечення, ставити запитання, що мають значення для вирішення справи;
- надати додаткові копії документів та іншу інформацію, що стосується предмету скарги;
- відкликати подану скаргу.

4.21. Під час попередніх слухань учасник попередніх слухань чи його законний представник/уповноважена особа зобов'язаний:

- вчасно з'явитися на попередні слухання та зареєструватися;
- давати правдиві пояснення;
- не перешкоджати проведенню попередніх слухань у встановлені цими Правилами строки;
- поважати честь і гідність інших учасників попередніх слухань;
- завчасно повідомляти про неможливість прибути на попередні слухання;
- дотримуватися процедури проведення попередніх слухань, визначеної цими Правилами.

4.22. За результатами попередніх слухань секретар складає протокол, у якому зазначається:

- дата, час і місце проведення попередніх слухань;
- перелік учасників попередніх слухань;
- суть скарги, що розглядається;
- зміст клопотань, пояснень та зауважень учасників попередніх слухань;
- перебіг попередніх слухань;

рішення, прийняте за результатами проведення попередніх слухань.

4.23. Протокол попередніх слухань підписується Головуючим та секретарем.

Копія підписаного протоколу попередніх слухань надається/надсилається учасникам попередніх слухань на їх електронні адреси.

Учасник попереднього слухання має право у порядку, визначеному у пункті 4.14 цієї глави, подати пояснення та/або заперечення щодо змісту протоколу протягом трьох днів з дня його отримання, які додаються до протоколу.

4.24. Протокольне рішення, прийняте за результатами проведення попередніх слухань, враховується Регулятором при прийнятті рішення за результатами розгляду скарги.

4.25. За результатами розгляду скарги Регулятор приймає рішення про:  
припинення порушення суб'єктом господарювання, споживачем особливої групи, законодавства у відповідній сфері;  
припинення порушення суб'єктом господарювання ліцензійних умов;  
накладення штрафу на суб'єкта господарювання, споживача особливої групи у встановленому порядку;  
припинення розгляду скарги заявника.

У разі виявлення за результатами розгляду скарги одночасного порушення суб'єктом господарювання законодавства у відповідній сфері та ліцензійних умов, Регулятор приймає рішення про припинення порушення суб'єктом господарювання законодавства у відповідній сфері та ліцензійних умов.

4.26. Рішення про припинення розгляду скарги приймається Регулятором у разі:

встановлення за результатами розгляду скарги та/або за результатами проведення попередніх слухань відсутності порушення суб'єктом господарювання та/або споживачем особливої групи прав та законних інтересів заявника;

якщо заявник та суб'єкт господарювання або споживач особливої групи дійшли згоди щодо спірного питання, про що заявник письмово повідомляє Регулятора шляхом направлення повідомлень на електронні адреси Регулятора, що зазначені на офіційному вебсайті, або листом на паперовому носії;

якщо з питання заявника, порушеного у скарзі, ухвалено судове рішення, що набрало законної сили (у період її розгляду Регулятором згідно з цими Правилами).

4.27. Заявник має право відмовитися від розгляду своєї скарги (відкликати подану скаргу) на будь-якому етапі її розгляду шляхом письмового повідомлення Регулятора або особисто під час проведення попередніх слухань. У такому



випадку скарга залишається без розгляду, а рішення Регулятором не приймається.

4.28. Рішення Регулятора приймається на засіданні, яке проводиться у формі відкритого слухання, відповідно до Регламенту НКРЕКП та надається суб'єкту господарювання або споживачу особливої групи, шляхом надсилання поштою або вручення під розписку.

4.29. Рішення Регулятора, прийняте відповідно до цих Правил, є обов'язковим до виконання суб'єктом господарювання та споживачем особливої групи.

4.30. Рішення Регулятора, прийняте за результатами розгляду скарги, може бути оскаржене в судовому порядку.

Директор  
Юридичного департаменту

Світлана ТЕРЕЩЕНКО

**Додаток 1**

до Правил розгляду звернень споживачів щодо рішень, дій (бездіяльності) суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, або суб'єктів, що належать до особливої групи споживачів

\_\_\_\_\_ (повна назва органу, до якого подається заява)

\_\_\_\_\_ (прізвище, власне ім'я, по батькові заявника - для фізичної особи/ повна назва – для юридичної особи)

\_\_\_\_\_ (адреса проживання/перебування, місцезнаходження, код ЄРДПОУ)

\_\_\_\_\_ (поштова адреса об'єкту, о/р та ЄІС-код (у разі наявності))

\_\_\_\_\_ (номер засобу зв'язку, адреса електронної пошти, інші засоби зв'язку)

**ЗАЯВА****Сфери діяльності суб'єкта господарювання або споживача особливої групи:**

- електроенергетика або  
 нафтогазова сфера або  
 комунальна сфера

**Предмет заяви:**

- Сприяння в реалізації прав та законних інтересів заявника  
 Повідомлення про порушення норм чинного законодавства у відповідній сфері  
 Повідомлення про недоліки в роботі суб'єкта господарювання або споживача особливої групи та клопотання про визнання за заявником відповідного статусу, прав чи свобод, пропозиції (зауваження) з порадою, рекомендацією щодо діяльності НКРЕКП та врегулювання відносин у сферах енергетики та комунальних послуг

\_\_\_\_\_ (суть порушеного питання)

**Додатки:**

копії документів про підтвердження повноважень представлення інтересів заявника законним представником або уповноваженою особою, оформлені відповідно до законодавства \_\_\_\_\_

Згода на обробку персональних даних (для фізичної особи):

\_\_\_\_\_ (підпис заявника)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

Відповідь прошу надати (необхідне вказати):

в електронному вигляді на email: \_\_\_\_\_

на поштову адресу: \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ р.

\_\_\_\_\_ (підпис)

Додаток 2

до Правил розгляду звернень споживачів щодо рішень, дій (бездіяльності) суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, або суб'єктів, що належать до особливої групи споживачів

\_\_\_\_\_ (повна назва органу, до якого звертається скарга)

\_\_\_\_\_ (прізвище, власне ім'я, по батькові заявника - для фізичної особи/  
повна назва – для юридичної особи)

\_\_\_\_\_ (адреса проживання/перебування, місцезнаходження, код ЄРДПОУ)

\_\_\_\_\_ (поштова адреса об'єкту, о/р та ЄІС-код (у разі наявності))

\_\_\_\_\_ (номер засобу зв'язку, адреса електронної пошти, інші засоби зв'язку)

## СКАРГА

### Сфери діяльності суб'єкта господарювання або споживача особливої групи:

- електроенергетика або
- нафтогазова сфера або
- комунальна сфера

### Предмет скарги

- рішення суб'єкта господарювання або споживача особливої групи
- дії (бездіяльність) суб'єкта господарювання або споживача особливої групи

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (суть порушеного питання)

### Додатки\*:

- 1) копія рішення суб'єкта господарювання або споживача особливої групи (лист-відмова, лист-роз'яснення, акт про порушення, повідомлення тощо);
- 2) копії інших документів, що підтверджують обставини, викладені у скарзі.

**\* Відсутність зазначених документів дає підстави розглянути скаргу, як заяву**

Відповідь прошу надати (необхідне вказати):

в електронному вигляді на email: \_\_\_\_\_

на поштову адресу: \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

\_\_\_\_\_ (підпис)

Згода на обробку персональних даних (для фізичної особи):

\_\_\_\_\_ (підпис заявника)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)