### ЗАТВЕРДЖЕНО

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

### \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### Зміни до Правил роздрібного ринку електричної енергії

### 

1. Абзац сімдесятий пункту 1.1.2 глави 1.1 розділу І викласти в такій редакції:

«скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника;».

2. У пункті 4.15 розділу IV слова «в інформаційно-консультаційному центрі» замінити словами «в центрі обслуговування споживачів».

3. У пункті 8.3.6 глави 8.3 розділу VIII слова та знак «положенням про інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії, затвердженим Регулятором» замінити словами, знаком та цифрами «[Положенням про Центр розгляду скарг, розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80), а слова «інформаційно-консультаційний центр» замінити словами «Центр розгляду скарг».

4. В абзаці третьому додатку 11 до додатка 3 слово «березень» замінити словом «вересень».

5. У главі 11 додатку 5:

пункт 11.1 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути із виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, або можуть бути вирішенні шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Центр розгляду скарг відповідно до додатку 19 ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦРС).

Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ЦРС.»;

в абзаці першому пункту 11.2. слова «рішенням ІКЦ» замінити словами «рішенням Центру розгляду скарг», а слова «Положенням про ІКЦ» замінити словами «Положенням про ЦРС».

6. У главі 11 додатку 6:

пункт 11.1 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути із виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішенні шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Центр розгляду скарг відповідно до додатку 19 ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦРС).

Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ЦРС.»;

в абзаці першому пункту 11.2. слова «рішенням ІКЦ» замінити словами «рішенням Центру розгляду скарг», а слова «Положенням про ІКЦ» замінити словами «та «Положенням про ЦРС».

7. У главі 11 додатку 7:

пункт 11.1 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникати при виконанні умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішенні шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Центр розгляду скарг відповідно до додатку 19 ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦРС).

Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ЦРС.»;

в абзаці першому пункту 11.2. слова «рішенням ІКЦ» замінити словами «рішенням Центру розгляду скарг», а слова «Положенням про ІКЦ» замінити словами «Положенням про ЦРС».

8. У главі 10 додатку 12:

пункт 10.1 викласти в такій редакції:

«10.1.Спори та розбіжності, що можуть виникнути під час виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Центр розгляду скарг відповідно до додатку 19 ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦРС).

Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положення про ЦРС.»;

в абзаці першому пункту 10.2 слова «рішенням ІКЦ» замінити словами «рішенням Центру розгляду скарг», а слова «Положенням про ІКЦ» замінити словами «Положенням про ЦРС».

9. Доповнити новим додатком 19, що додається.

10. У тексті Правил роздрібного ринку електричної енергії та додатках до них слова «інформаційно-консультаційний центр» у всіх відмінках та числах замінити словами «Центр розгляду скарг» у відповідних відмінках та числах.

Директор Департаменту із регулювання

відносин та захисту прав споживачів на Олег КОСТРИКІН

роздрібному ринку електричної енергії