



НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ
ЕНЕРГЕТИКИ ТА КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

ПОСТАНОВА

від 2 липня 2019 року N 1333
м. Київ

Про затвердження Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та 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 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

О. Кривенко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг
02 липня 2019 року N 1333

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

1. Загальні положення

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, державне регулювання яких здійснюється НКРЕКП (далі - суб'єкти господарювання), та врегулювання спорів.

Ці Правила не обмежують права споживачів на звернення за захистом порушених прав та законних інтересів до енергетичного омбудсмена, суду та інших уповноважених органів влади.

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 рішеннями.

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 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 недотримання суб'єктом господарювання 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;
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 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;
спір - суперечка, що виникла між заявником та суб'єктом господарювання, щодо дотримання законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг та/або ліцензійних умов;
сторони спору - заявник і суб'єкт господарювання;
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 N 213](#), [Правилах постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 30 вересня 2015 року N 2496](#), та інших нормативно-правових актах.

1.3. НКРЕКП забезпечує захист прав та законних інтересів споживачів товарів (послуг), що виробляються (надаються) суб'єктами господарювання, 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.

1.4. Розгляд НКРЕКП звернення та врегулювання спорів ґрунтується на принципах законності, компетентності, справедливості, недопущення дискримінації, відкритості і прозорості, неупередженості та об'єктивності, відповідальності за прийняті рішення.

1.5. НКРЕКП розглядає звернення заявників та врегульовує спори між заявниками та суб'єктами господарювання не стягуючи плати.

Заявники несуть всі матеріальні витрати, пов'язані з поданням звернення та виїздом для розгляду їх скарги на попередніх слуханнях.

1.6. Під час розгляду звернень НКРЕКП має право вимагати від суб'єктів господарювання копії документів, пояснення та іншу інформацію, необхідну для встановлення фактичних обставин спору та його врегулювання. Суб'єкти господарювання зобов'язані надавати до НКРЕКП запитувану інформацію у строки та спосіб, визначені у відповідному запиті.

Неподання, несвоєчасне подання або подання суб'єктом господарювання 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 законодавства, яким регулюються відносини у сферах енергетики та комунальних послуг, та/або ліцензійних умов (далі - заходи державного контролю).

1.7. Місцем розгляду звернень заявників є місцезнаходження центрального апарату чи територіального органу НКРЕКП.

Звернення заявника щодо невиконання суб'єктом господарювання 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.

1.8. Вирішенням питання, зазначеного у зверненні, може бути:

- 1) письмова відповідь заявнику про результати розгляду звернення;
- 2) роз'яснення заявнику з питань застосування нормативно-правових актів НКРЕКП;
- 3) врегулювання спору;
- 4) рішення НКРЕКП, прийняте на засіданні, яке проводиться у формі відкритого слухання.

1.9. Під час розгляду звернення НКРЕКП має право проводити попередні слухання із залученням сторін спору та, за потреби, здійснювати заходи державного контролю.

Проведення попередніх слухань здійснюється відповідно до глави 6 цих Правил.

Заходи державного контролю здійснюються структурним підрозділом з проведення перевірок відповідно до порядків, встановлених чинним законодавством.

1.10. Про виявлені під час розгляду звернень факти, що можуть свідчити про порушення законодавства про захист економічної конкуренції або про наявність ознак злочину, НКРЕКП повідомляє Антимонопольний комітет України або правоохоронні органи відповідно до повноважень, встановлених [Законом України "Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг"](#).

2. Порядок подання звернення та вимоги до його оформлення

2.1. Звернення може бути подане заявником (індивідуальне) або групою заявників (колективне).

2.2. Звернення надсилається поштою або передається заявником до НКРЕКП особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

2.3. У зверненні повинні бути зазначені:

1) прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина (якщо заявник є фізичною особою або фізичною особою - підприємцем);

2) прізвище, ім'я, по батькові, посада, найменування юридичної особи, місцезнаходження (якщо заявник є юридичною особою);

3) адреса об'єкта, на який постачається товар (надається послуга, здійснюється розподіл);

4) суть порушеного права чи законного інтересу;

5) в електронному зверненні також повинно бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2.4. Якщо звернення є скаргою, то до звернення додаються наявні у заявника рішення або копії рішень суб'єкта господарювання, що приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги. Оригінали наданих документів після розгляду скарги повертаються заявнику.

Якщо у зверненні заявника міститься інформація про ненадання суб'єктом господарювання відповіді на його звернення, то така інформація зазначається заявником окремо.

2.5. Звернення повинно бути надруковане або написане від руки розбірливо та чітко, підписане заявником (групою заявників) або його представником із зазначенням дати.

2.6. Заявник, який звернувся зі зверненням до НКРЕКП, має право:

1) особисто викласти аргументи особі, що перевіряла звернення;

2) ознайомлюватися з документами перевірки;

3) подавати додаткові документи або наполягати на їх запиті НКРЕКП у суб'єкта господарювання;

4) бути присутнім при розгляді звернення на попередніх слуханнях;

5) мати представника, оформивши надання йому повноважень у встановленому законом порядку;

6) одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення;

7) висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення.

2.7. НКРЕКП не розглядає звернення заявника, якщо:

1) звернення надіслано повторно від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, що раніше вирішено по суті;

2) НКРЕКП повідомлено про те, що звернення перебуває на розгляді у суді з ініціативи заявника та предметом позову є питання, що є предметом звернення;

3) НКРЕКП повідомлено про те, що судом прийнято рішення, що набрало законної сили з питання, щодо розгляду якого заявник звернувся до НКРЕКП;

4) питання, порушене у зверненні, не належить до компетенції НКРЕКП;

5) звернення є анонімним або оформлене без дотримання вимог законодавства та цих Правил;

6) звернення написано нерозбірливо та не може бути прочитано;

7) з дати дії (бездіяльності) або рішення, що стали підставою для звернення, сплинув один рік та більше (у разі якщо звернення є скаргою);

8) звернення стосується господарських відносин, що виникають між суб'єктами господарювання, якщо у взаємовідносинах жоден із суб'єктів господарювання не є споживачем;

9) предметом звернення є оскарження законності та/або дійсності будь-яких рішень суду, у тому числі арбітражного, органів владних повноважень, загальних зборів членів колективних сільськогосподарських підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності.

2.8. Звернення, оформлене без дотримання вимог цих Правил, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Звернення, оформлене належним чином і подане у встановленому цими Правилами порядку, підлягає обов'язковому прийняттю та розгляду.

2.9. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до повноважень НКРЕКП, таке звернення у термін не більше п'яти робочих днів від дня його отримання пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику, який подав звернення.

2.10. НКРЕКП має право припинити розгляд звернення, якщо НКРЕКП отримано:

1) клопотання заявника про залишення його звернення без розгляду;

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.

Звернення суб'єкта господарювання 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.

У разі подання заявником позовної заяви до суду НКРЕКП повідомляє заявника про припинення розгляду звернення протягом п'яти робочих днів з дня отримання НКРЕКП інформації про вчинення заявником таких дій із посиланням на джерело інформації.

2.11. Звернення розглядається НКРЕКП у строк не більше одного місяця від дня його надходження.

Якщо для розгляду порушених заявником питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернення може бути продовжено, про що повідомляється заявник.

Загальний строк розгляду питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

2.12. НКРЕКП письмово повідомляє заявника про результати розгляду його звернення.

2.13. Заявник та суб'єкт господарювання 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".

2.14. Подане заявником звернення, що містить заклики до розпалювання національної, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, тягнуть за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

3. Порядок попереднього розгляду звернень

3.1. Забезпечення роботи з розгляду звернень заявників та врегулювання спорів між заявниками та суб'єктами господарювання здійснюється відповідальним підрозділом.

3.2. Усі звернення заявників, подані у встановленому цими Правилами порядку, підлягають попередньому розгляду.

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, 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 законодавства та/або ліцензійних умов або невиконання суб'єктом господарювання рішень НКРЕКП про усунення порушення законодавства та/або ліцензійних умов, яке приймалось за скаргою заявника раніше, про що письмово повідомляє заявника;

- 2) розглядає звернення відповідно до порядків розгляду заяв чи скарг, визначених, відповідно, главами 4 та 5 цих Правил;

- 3) за необхідності організовує проведення попередніх слухань у порядку, визначеному главою 6 цих Правил.

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.

4. Порядок розгляду заяв

4.1. Заявник має право звернутися до НКРЕКП із заявою щодо:

- 1) перешкод у реалізації його особистих прав і законних інтересів;
- 2) повідомлення про порушення чинного законодавства;
- 3) бездіяльності чи недоліків у діяльності суб'єкта господарювання.

4.2. У заяві заявник повинен зазначити факти порушення законодавства та/або ліцензійних умов.

4.3. Відповідальний підрозділ перевіряє подану заяву на відповідність вимогам, визначеним главою 2 цих Правил.

4.4. Відповідальний підрозділ з метою перевірки викладених у заяві фактів має право підготувати для направлення НКРЕКП суб'єкту господарювання запит з вимогою:

- 1) надати пояснення та матеріали, що підтверджують або спростовують викладені у зверненні факти порушення законодавства та/або ліцензійних умов;
- 2) усунути порушення законодавства та/або ліцензійних умов, якщо суб'єктом господарювання під час розгляду запиту буде самостійно виявлено таке порушення.

4.5. Суб'єкт господарювання після отримання запиту НКРЕКП зобов'язаний:

- 1) об'єктивно, всебічно і вчасно перевірити інформацію, що запитується;
- 2) за необхідності долучити до розгляду запиту заявника (за згодою);
- 3) якщо під час розгляду запиту буде з'ясовано, що прийняте ним рішення не відповідає законодавству та/або ліцензійним умовам, невідкладно відмінити або змінити його, вжити заходів щодо припинення неправомірних дій стосовно заявника, виявити та усунути причини та умови, що сприяли виникненню порушення;

- 4) вирішити питання про притягнення до відповідальності осіб, з вини яких було допущено порушення.

4.6. Суб'єкт господарювання 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:

- 1) відсутність спору (спір виник через дії третіх осіб або між заявником та третьою особою);
- 2) наявність порушення та його усунення або про терміни його усунення, вказавши спосіб, у який буде усунуто порушення, та вжиті заходів щодо недопущення таких порушень у подальшому;

3) наявність спору між суб'єктом господарювання та заявником, зазначивши суть спору та пропозицію щодо його вирішення.

4.7. За результатом розгляду отриманої від суб'єкта господарювання відповіді НКРЕКП:

1) припиняє розгляд заяви та направляє заявнику письмову відповідь у строки, визначені цими Правилами, якщо суб'єкт господарювання повідомив НКРЕКП про усунення порушення;

2) припиняє розгляд заяви, якщо заявник повідомив НКРЕКП про відсутність предмету спору;

3) направляє заявнику письмову відповідь про результати розгляду його заяви та зобов'язує суб'єкта господарювання усунути порушення, якщо за результатами розгляду його пояснень та наданих матеріалів НКРЕКП вбачає у діях суб'єкта господарювання недотримання вимог законодавства та/або ліцензійних умов, які порушують охоронювані законом права та інтереси заявника. Суб'єкт господарювання зобов'язаний повідомити НКРЕКП про усунення порушень у строк, встановлений вимогою;

4) направляє заявнику письмову відповідь про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві, якщо за результатами розгляду пояснень та наданих матеріалів НКРЕКП не вбачає порушень суб'єктом господарювання чинного законодавства та ліцензійних умов.

4.8. Якщо суб'єкт господарювання у встановлений строк не повідомив НКРЕКП або повідомив про невиконання направленої 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 усунуте суб'єктом господарювання, 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 у сферах енергетики та комунальних послуг.

4.9. Про результати розгляду заяви заявник письмово повідомляється у строки, встановлені пунктом 2.11 глави 2 цих Правил.

5. Порядок розгляду скарг

5.1. Заявник у разі порушення суб'єктом господарювання його прав та законних інтересів має право звернутись до такого суб'єкта господарювання в порядку, визначеному законодавством та умовами договору, що між ними укладено, зі скаргою чи претензією.

5.2. Суб'єкт господарювання 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 та/або прийнятими таким суб'єктом рішеннями.

До скарги заявник має додати наявні у нього рішення або копії рішень суб'єкта господарювання, 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.

5.4. Скарга заявника на дії (бездіяльність) суб'єкта господарювання 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.

Скарга, подана заявником з порушенням зазначеного строку, НКРЕКП не розглядається. Пропущений строк подання заявником скарги за наявності поважних причин може бути поновлений НКРЕКП.

5.5. НКРЕКП, отримавши скаргу від заявника, у межах повноважень зобов'язана об'єктивно, всебічно і вчасно перевірити обставини, викладені у скарзі.

5.6. Якщо за результатами розгляду скарги та наданих до неї рішень суб'єкта господарювання та документів з'ясується, що така скарга не містить ознак порушення суб'єктом господарювання законодавства та/або ліцензійних умов, НКРЕКП направляє заявнику письмову відповідь про відмову в задоволенні вимог, викладених у скарзі.

5.7. Якщо за результатами розгляду скарги та наданих до неї рішень суб'єкта господарювання та документів з'ясується, що наведені у скарзі факти, рішення суб'єкта господарювання та матеріали не містять достатніх даних, необхідних для прийняття НКРЕКП обґрунтованого рішення, або у зверненні є питання, що потребують отримання від суб'єкта господарювання додаткових матеріалів та пояснень, то таке звернення розглядається у порядку розгляду заяв відповідно до глави 4 цих Правил.

5.8. Якщо за результатами розгляду скарги та наданих до неї рішень суб'єкта господарювання та документів з'ясується, що така скарга є обґрунтованою та містить ознаки порушення суб'єктом господарювання законодавства та/або ліцензійних умов, НКРЕКП направляє суб'єкту господарювання вимогу про усунення такого порушення, про що письмово повідомляє заявника.

Суб'єкт господарювання у визначені НКРЕКП строки та спосіб зобов'язаний повідомити про усунення порушення.

5.9. Якщо суб'єкт господарювання у встановлені строки повідомив НКРЕКП про усунення порушення, то відповідальний підрозділ готує проєкт рішення НКРЕКП про припинення розгляду звернення.

5.10. Якщо суб'єкт господарювання 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 порушення, відповідальний підрозділ готує проєкт рішення НКРЕКП про порушення суб'єктом господарювання законодавства у відповідній сфері та/або ліцензійних умов.

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 законодавства та/або ліцензійних умов, відповідальний підрозділ готує та направляє заявнику письмову відповідь з відповідним роз'ясненням.

5.12. За результатами розгляду скарги НКРЕКП приймає рішення відповідно до глави 7 цих Правил та направляє письмову відповідь заявнику.

6. Порядок проведення попередніх слухань

6.1. Для з'ясування обставин та всебічного розгляду скарги, надання можливості заявнику та суб'єкту господарювання самостійно врегулювати спір НКРЕКП може проводити попередні слухання в межах граничних строків розгляду скарги, встановлених пунктом 2.11 глави 2 цих Правил.

6.2. Попередні слухання відбуваються у формі робочої зустрічі, на якій розглядається позиція заявника та суб'єкта господарювання, матеріали, що стосуються суті спору.

6.3. Учасниками попередніх слухань є Головуючий, секретар, керівник (заступник керівника) відповідального підрозділу, представники Юридичного 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 чи їх уповноважені представники, фахівці, запрошені суб'єктом господарювання, заявником або НКРЕКП.

Функції секретаря попередніх слухань виконує працівник відповідального підрозділу, що забезпечує організацію попередніх слухань.

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.

6.5. Суб'єкт господарювання 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 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 та заявником чи їх уповноваженими представниками відбувається шляхом направлення повідомлень на електронні адреси заявника (що вказана ним у заяві), НКРЕКП та суб'єкта господарювання (що вказані на їх офіційних сайтах).

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 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.

6.7. До початку попередніх слухань суб'єкт господарювання та/або заявник, чи їх уповноважені представники повинні зареєструватись у секретаря попередніх слухань і надати документи, що підтверджують їх повноваження щодо представництва інтересів.

Секретар інформує Головуючого, керівника (заступника керівника) відповідального підрозділу, представників Юридичного департаменту, інших структурних підрозділів НКРЕКП про явку суб'єкта господарювання та/або заявника або їх уповноважених представників і про результати перевірки їх повноважень.

6.8. У призначений час Головуючий відкриває попередні слухання, представляє учасників, які беруть участь у нараді, повідомляє суб'єкта господарювання та/або заявника чи їх уповноважених представників про їхні права та обов'язки, про заявлені суб'єктом господарювання 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.

6.9. У разі надання на попередні слухання суб'єктом господарювання 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 дату та час проведення наступних попередніх слухань повідомляються в цей же день.

6.10. Попередні слухання можуть бути перенесені не більше ніж один раз, якщо неявка заявника та/або суб'єкта господарювання визнані такими, що пов'язані з поважними причинами, але не більше ніж на сім робочих днів.

6.11. Під час попередніх слухань Головуючий має право:

1) встановлювати регламент для виступів суб'єкта господарювання та заявника чи їх уповноважених представників та інших учасників попередніх слухань;

2) пропонувати суб'єкту господарювання та заявнику чи їх уповноваженим представникам зупинити попередні слухання з метою залучення необхідних фахівців з тієї чи іншої сторони спору.

6.12. Під час попередніх слухань Головуючий зобов'язаний:

1) діяти в межах чинного законодавства України;

2) надавати суб'єкту господарювання та заявнику чи їх уповноваженим представникам роз'яснення щодо порядку проведення попередніх слухань.

6.13. Під час попередніх слухань суб'єкт господарювання та заявник, чи їх уповноважені представники мають право:

- 1) бути проінформованими про суть процедури врегулювання спору та її наслідки;
- 2) залучати до процедури врегулювання спору представників, фахівців, інших осіб;
- 3) ознайомлюватися зі всіма документами та поясненнями, що подані іншою стороною спору.

6.14. Під час попередніх слухань суб'єкт господарювання та заявник чи їх уповноважені представники зобов'язані:

- 1) вчасно з'явитися на попередні слухання та зареєструватися;
- 2) давати правдиві пояснення;
- 3) співпрацювати з Головуючим та не перешкоджати проведенню попередніх слухань у встановлені цим Порядком строки;

4) надавати іншій стороні спору можливість ознайомлюватися з документами та поясненнями, що подані до НКРЕКП у межах процедури врегулювання спору;

- 5) поважати честь і гідність сторін спору та інших учасників попередніх слухань;
- 6) завчасно повідомляти про неможливість прибути на попередні слухання;
- 7) дотримуватися чинного законодавства України.

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.

Протокол попередніх слухань підписується Головуючим та секретарем попередніх слухань.

Копія оформленого протоколу попередніх слухань надсилається суб'єкту господарювання та заявнику разом із письмовою відповіддю.

6.16. Якщо за результатами проведених попередніх слухань суб'єкт господарювання та заявник уклали угоду про врегулювання спору, врегулювання спору НКРЕКП припиняється.

6.17. Якщо за результатами попередніх слухань спір між суб'єктом господарювання та заявником не було врегульовано, але було виявлено порушення суб'єктом господарювання чинного законодавства та/або ліцензійних умов, то відповідальний підрозділ готує проєкт рішення НКРЕКП про припинення порушення суб'єктом господарювання законодавства у відповідній сфері або ліцензійних умов, що виноситься на засідання НКРЕКП, що проводиться у формі відкритого слухання.

6.18. Якщо за результатами попередніх слухань спір між суб'єктом господарювання та заявником не було врегульовано та не було виявлено порушення суб'єктом господарювання законодавства України та/або ліцензійних умов, то відповідальний підрозділ направляє заявнику письмову відповідь з відповідним роз'ясненням.

7. Порядок прийняття рішення НКРЕКП

7.1. За результатами розгляду скарги НКРЕКП приймає рішення про:

- 1) припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, законодавства у відповідній сфері;
- 2) припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, ліцензійних умов;
- 3) накладення штрафу на суб'єкта господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, у встановленому порядку;
- 4) припинення розгляду звернення заявника.

7.2. Рішення НКРЕКП приймається на засіданні, яке проводиться у формі відкритого слухання, відповідно до Регламенту Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого [постановою НКРЕКП від 06 грудня 2016 року N 2133](#).

7.3. Рішення НКРЕКП, прийняте відповідно до цих Правил, є обов'язковим до виконання суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг. Зазначене рішення може бути оскаржене в суді.

Начальник Управління роздрібного
ринку електричної енергії

І. Городиський