

## **Розгляд спорів між постачальником і споживачем**

Усі спори та суперечки, що виникають між постачальником та споживачем, вирішуються шляхом досудового врегулювання спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду.

У разі недосягнення між споживачем та постачальником згоди спірні питання вирішуються у порядку, встановленому чинним законодавством, у тому числі в судовому порядку. Зокрема, споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора ринку електричної енергії у відповідності до статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та/або передати спір на розгляд до суду у відповідності з чинним законодавством України.

Порядок розгляду скарг та врегулювання спорів визначений у статті 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».

### ***Права та обов'язки Регулятора:***

**1.** Регулятор розглядає скарги споживачів щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, а також вирішує спори, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, з питань:

- доступу/приєднання до електричних, теплових та газових мереж, нафто- та продуктопроводів, мереж централізованого водопостачання і водовідведення;
- дотримання суб'єктами господарювання ліцензійних умов;
- якості товарів і послуг, що надаються споживачам у сферах енергетики та комунальних послуг;
- інших питань, розгляд яких віднесено законом до компетенції Регулятора.

**2.** Регулятор розглядає скарги споживачів відповідно до Закону України "Про звернення громадян". Вирішення спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, здійснюється у порядку, затвердженому Регулятором.

**3.** Під час розгляду скарг та вирішення спорів Регулятор має право вимагати від суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, копії документів, пояснення та іншу інформацію, необхідну для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спорів.

**4.** До прийняття рішення по суті спірного питання Регулятор може проводити попередні слухання із залученням заінтересованих осіб та, за потреби, проводити позапланові перевірки. Порядок проведення попередніх слухань визначається Регулятором.

5. За результатами розгляду скарги, вирішення спорів Регулятор приймає рішення про:

- припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сфері енергетики та комунальних послуг, законодавства у відповідній сфері;
- припинення порушення суб'єктом господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, ліцензійних умов;
- накладення штрафу на суб'єкта господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, у встановленому порядку;
- припинення розгляду звернення заявника. Рішення Регулятора надається суб'єкту господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, шляхом надсилання або вручення під розписку. Рішення, прийняте Регулятором у ході досудового розгляду спору, є обов'язковим до виконання учасниками спору і може бути оскаржене в суді.

Для вирішення спірних питань просимо звертатися за адресою:

04070, м. Київ, вул. Іллінська, буд. 8  
з понеділка по п'ятницю з 9:00 до 18:00  
/обідня перерва - з 13:00 до 14:00/

Телефон: +38 044 537-13-91

+38 094 837-13-91

Електронна пошта: [office@fez.com.ua](mailto:office@fez.com.ua)

Особа, відповідальна за врегулювання спорів: директор Пивоваров Олег Дмитрович