

## **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, затвердженному 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 зачлененням 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:**

29000, м. Хмельницький, вул. Чорнобрового, 5 (з понеділка по четвер з 8:00 до 17:00, п'ятницю з 8:00 до 16:00, обідня перерва - з 12:00 до 13:00)

**Телефон:** +38 (0382) 70-08-14.

**Електронна пошта:** [energo@teplokm.ua](mailto:energo@teplokm.ua)

Особа, відповідальна за врегулювання спорів: головний енергетик Цвєтус Ігор Юрійович