

## ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

Усі спори і розбіжності, які можуть виникнути при виконанні Договору постачання електричної енергії, відповідно до [“Правил роздрібного ринку електричної енергії”](#) затверджених Постановою НКРЕКП № 312 та інших законних та підзаконних актів будуть вирішуватись Сторонами шляхом проведення переговорів і консультацій.

У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів, Споживач має право звернутися до Інформаційно-консультаційного центру по роботі із споживачами електричної енергії, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12.03..2009 року № 299, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 6.04.2009 року за № 308/16324 (із змінами) (далі – Положення про ІКЦ). Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ІКЦ.

У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора згідно із [Законом України “Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг”](#) чи його територіального підрозділу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України.

Врегулювання спорів Регулятором чи його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку.

Звернення Споживача до Регулятора чи його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права щодо вирішення спору в судовому порядку.

Рішення, прийняте Регулятором у ході досудового розгляду спору, є обов’язковим до виконання учасниками спору і може бути оскаржене в суді.

## ПОРЯДОК ПОДАННЯ СПОЖИВАЧАМИ ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ, ПРЕТЕНЗІЙ, НАДАННЯ ПОВІДОМЛЕНЬ ПРО ЗАГРОЗУ ЕЛЕКТРОБЕЗПЕКИ ТА ЇХ РОЗГЛЯДУ

Загальні засади реалізації права громадян на звернення визначаються [Законом України «Про звернення громадян»](#), яким передбачається право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об’єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, до засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов’язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їхньої статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Відповідно до Закону під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також

висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

**Встановлено наступні вимоги до звернення:**

1) звернення адресуються органам державної влади і місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених питань;

2) у зверненні має бути зазначено:

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

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

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

4) викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

5) письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати;

6) 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.

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

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються також повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Крім того, якщо питання, порушені в зверненні, одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами, не входять до їх повноважень, таке звернення в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Стосовно строків розгляду звернень, Законом встановлено, що вони розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його

розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Законом визначено, що органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи розглядають звернення громадян без стягнення за це плати. Крім того, Законом забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина. У випадку, якщо громадянин не отримав відповідь на своє звернення, він відповідно до статті 55 [Конституції України](#) має право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб.

### **Як подати письмове або усне звернення/скаргу/претензію до ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕЛІОНІС ЕНЕРДЖІ»**

Письмове звернення до Товариства можна подати наступним чином:

- надіслати на поштову адресу;
- особисто передати до Товариства, за зазначеною адресою;
- під час особистого прийому керівництва Товариства;
- надіслати електронний лист на електронну пошту;
- зателефонувавши контактним особам (усне повідомлення)

### **ВІДПОВІДАЛЬНА ОСОБА**

Директор **Федотов Максим Андрійович**

**Юридична адреса:** 03110, Україна, місто Київ, вул. Кочура Григорія, будинок 19, корпус 6

**Поштова адреса:** 03110, Україна, місто Київ, вул. Кочура Григорія, будинок 19, корпус 6

**КОНТАКТНИЙ ТЕЛЕФОН:** , +380934929870

**Кол-центр:** 380934929870

### **РЕЖИМ РОБОТИ:**

- Понеділок – П'ятниця: 08:00 – 18:30
- Субота – Неділя: вихідні дні

**ЕЛЕКТРОННЕ ЛИСТУВАННЯ:** [elionisenergy@gmail.com](mailto:elionisenergy@gmail.com)