

## **Обґрунтування**

**до рішення щодо схвалення проекту постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг «Про затвердження Правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або 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», «Про теплопостачання», «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення» одними із основних завдань НКРЕКП є державне регулювання діяльності суб'єктів природних монополій в електроенергетиці. забезпечує досудовий розгляд спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг. Для ефективного виконання завдань державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг Регулятор розробляє та затверджує нормативно-правові акти, зокрема забезпечує досудовий розгляд спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг.

Відповідно до положень статей 17 та 21 Закону має розробити та затвердити правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів.

Враховуючи вищезазначене, Управлінням роздрібного ринку електричної енергії розроблено проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів» (далі - Проект постанови). Метою є забезпечення НКРЕКП об'єктивного, своєчасного, всебічного розгляду скарг споживачів товарів (послуг) на дії чи бездіяльність суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, вирішення спорів між ними

Вказаний Проект постанови має ознаки регуляторного акта, у зв'язку з чим, згідно із статтею 15 Закону про НКРЕКП, він має бути оприлюднений на офіційному веб-сайті НКРЕКП з метою одержання зауважень і пропозицій.

**З огляду на зазначене, Управління роздрібного ринку електричної енергії виходить на Комісію з пропозиціями:**

1. Схвалити проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів».

2. Оприлюднити проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів» на офіційному веб-сайті НКРЕКП з метою одержання зауважень і пропозицій.

**Начальник Управління роздрібного ринку електричної енергії**

**І.Городиський**



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ  
РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ  
ТА КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ  
(НКРЕКП)**

**ПОСТАНОВА**

№ \_\_\_\_\_

Київ

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

Д. Вовк

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

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

**1. Загальні положення**

1.1. Ці Правила визначають процедуру подання та розгляду Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП) скарг побутових та непобутових споживачів або осіб які бажають ними стати, щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – суб'єкти господарювання), а також вирішення спорів.

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 обов'язків відноситься розгляд звернень, або керівник відповідального підрозділу;

заявник – побутовий або непобутовий споживач, або особа, яка бажає ним стати, який звернувся зі зверненням щодо сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством його права та інтересу суб'єктом господарювання відповідного ринку, що регулюється НКРЕКП;

звернення – письмове або усне звернення заявника зі скаргою або претензією;

претензія – звернення заявника яке надається суб'єкту господарювання, як стороні договору, з обґрунтованою вимогою щодо усунення порушень законодавства та договірних зобов'язань;

обґрунтоване звернення – надані споживачем письмове звернення та будь-які фактичні дані, що обґрунтовують вимоги і заперечення сторін, та інших обставин, які мають значення для вирішення скарги (спору) та на підставі яких НКРЕКП має встановити порушення суб'єктом господарювання законних прав заявника, у тому числі порушення суб'єктом природної монополії законодавства з питань доступу до електричних/теплових/газових мереж та/або порушення ліцензійних умов;

спірне питання – розбіжності, що виникли між заявником та суб'єктом господарювання з питань виконання укладених договорів та/або законодавства України у відповідній сфері під час використання товарів (послуг);

скарга - виражене заявником незадоволення щодо постачання товару (послуг) без дотримання вимог законодавства та/або ліцензійних умов, з вимогою про поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) суб'єкта

господарювання, а також захисту його законних інтересів, без надання відповідних підтверджуючих документів;

товар – електрична та теплова енергія, природній газ та питна вода;

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» та інших нормативно-правових актів.

## **2. Порядок розгляду звернень суб'єктами господарювання**

2.1. Заявник у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово у порядку визначеному законодавством та договірних зобов'язань має звернутись до суб'єкта господарювання зі скаргою (претензією) щодо усунення таким суб'єктом порушення та відновлення його прав та законних інтересів.

2.2. Суб'єкт господарювання за результатами розгляду такої скарги (претензії), приймає рішення та надає заявнику вмотивовану відповідь відповідно до порядку визначеними законодавством та договором.

2.3. У разі незгоди з прийнятим суб'єктом господарювання рішенням, заявник може оскаржити його шляхом звернення до НКРЕКП, Енергетичного омбудсмена, органу виконавчої влади, який забезпечує формування та реалізує державну політику у відповідній сфері, місцевого самоврядування, суду в термін, передбачений законодавством України.

## **3. Порядок розгляду звернення споживачів НКРЕКП та врегулювання спорів**

3.1 НКРЕКП розглядає звернення споживачів щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, а також вирішує спори, з питань:

- 1) доступу/приєднання до технологічних інженерних мереж, якими здійснюється транспортування ресурсів;
- 2) дотримання суб'єктами господарювання ліцензійних умов;
- 3) якості товарів та надання послуг, що надаються заявникам у сферах енергетики та комунальних послуг;
- 4) інших питань, розгляд яких віднесено законом до компетенції НКРЕКП.

3.2. Розгляд звернень та врегулювання спорів ґрунтується на таких принципах: законності, компетентності, справедливості, недопущення дискримінації, відкритості і прозорості, неупередженості та об'єктивності, відповідальності за прийняті рішення.

3.3. Розгляд звернень та вирішення спорів здійснюється безоплатно.

3.4. Забезпечення роботи з врегулювання спору здійснює відповідальний підрозділ.

3.5. Відповідь за результатами розгляду звернень надається відповідно до законодавства про мови.

3.6. Заявник з метою розгляду його звернення звертається до НКРЕКП за формою наведеною у додатку 1 до цих Правил.

У зверненні обов'язково зазначаються: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання фізичної особи або юридична адреса реєстрації юридичної особи, суть порушеного питання тощо. Звернення також може містити електронну поштову адресу, на яку фізичній або юридичній особі має бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним та спосіб відправлення відповіді на звернення (поштою або на електронну поштову адресу).

До звернення додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням суб'єктами господарювання, а також інші документи, необхідні для розгляду звернення.

Письмове звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

Електронне звернення оформлюються відповідно до вимог, визначених цим пунктом. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

3.7. Звернення заявника не розглядається якщо:

- 1) звернення є повторним надісланим від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, яке раніше було вирішено по суті;
- 2) звернення перебуває на розгляді у суді;
- 3) по даному питанню прийнято рішення суду;
- 4) якщо питання не відноситься до компетенції НКРЕКП;
- 5) звернення, яке є анонімним та оформлено без дотримання вимог визначених Законом України «Про звернення громадян» та цих Правил.

3.8. Звернення, яке не підлягає розгляду, не пізніше як через 10 днів від дня його надходження повертається заявнику, у спосіб зазначений ним у заяві, з відповідними роз'ясненнями.

3.9. Якщо питання, порушені в зверненні, не належать до повноважень НКРЕКП, таке звернення у термін не більше 5 робочих днів від дня його отримання пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявника, який подав звернення.

3.10. Розгляд звернення припиняється якщо:

- 1) отримано клопотання заявника про залишення його звернення без розгляду у зв'язку з врегулюванням спірного питання;
- 2) отримано інформацію про звернення заявника до суду;
- 3) під час процедури врегулювання спору між сторонами укладено угоду про його врегулювання;
- 4) під час розгляду звернення відповідальним підрозділом не встановлено порушень суб'єктом господарювання законодавства та договору.

Звернення суб'єкта господарювання до суду не є підставою для припинення вже розпочатого розгляду звернення заявника.

У разі подання заявником позовної заяви до суду НКРЕКП повідомляє заявника про припинення розгляду звернення протягом 5 робочих днів з дня отримання НКРЕКП інформації про вчинення заявником таких дій.

3.11. Звернення заявника розглядається та вирішуються в строк не більше ніж 1 місяць із дня надходження до НКРЕКП.

Якщо для вирішення порушених заявником питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень громадян може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Повідомлення про продовження строку розгляду звернення за підписом Голови НКРЕКП або члена НКРЕКП, який здійснює загальне керівництво діяльністю відповідального підрозділу, направляється заявнику не пізніше ніж за один день до закінчення початкового строку.

3.12. У разі, якщо звернення не містить фактичних даних, необхідних для прийняття обґрунтованого НКРЕКП рішення, відповідальний підрозділ протягом 20 днів з дня із дня надходження до НКРЕКП має у порядку визначеному законодавством отримати та/або уточнити отриману інформацію від заявника. У разі відмови заявником у наданні (уточненні) такої інформації, звернення повертається заявнику з відповідним роз'ясненням.

3.13. Про результати розгляду звернення НКРЕКП письмово повідомляє заявника у строки, встановлені цими Правилами.

Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома споживача у письмовій формі з посиланням на законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку її оскарження.

3.14. Відповідальний підрозділ під час розгляду звернення здійснює:

- 1) попередню перевірку матеріалів, які подаються заявником;
- 2) направляє запит до суб'єкта господарювання та/або заявнику щодо надання додаткових матеріалів та пояснень;
- 3) ініціює проведення позапланової виїзної або невиїзної перевірки;
- 4) організовує проведення попереднього слухання;
- 5) готує роз'яснення щодо врегулювання спірного питання.

3.15. Під час розгляду звернення НКРЕКП має право вимагати від суб'єктів господарювання копії документів, пояснення та іншу інформацію, необхідну для встановлення факту порушення умов договору та/або законодавства або його спростування дії або бездіяльності суб'єкта господарювання.

Заявник має право ознайомитись з отриманими під час розгляду чи перевірки викладених у скарзі фактів матеріалами, з урахуванням законів України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації» та «Про захист персональних даних».

3.16. У разі, якщо за результатами розгляду звернення та наданих до нього матеріалів з'ясовується, що таке звернення є обґрунтованим містить ознаки порушення суб'єктом господарювання законодавства, у тому числі нормативно-правових, ліцензійних умов та розпорядчих актів НКРЕКП, відповідальний

підрозділ готує та передає таке звернення і відповідні матеріали структурному підрозділу НКРЕКП, на якого покладено обов'язки з державного контролю та застосування заходів впливу у відповідній сфері регулювання, для проведення позапланової перевірки суб'єкта господарювання та подальшого його розгляду.

3.17. У разі, якщо за результатами розгляду звернення та наданих до нього матеріалів з'ясовується, що таке звернення не містить ознак порушення суб'єктом господарювання законодавства, у тому числі нормативно-правових та розпорядчих актів НКРЕКП, відповідальний підрозділ готує роз'яснення та рекомендації, які надаються споживачу у встановлені законодавством та цими Правилами строки.

3.18. За результатами розгляду проведеної перевірки структурний підрозділ НКРЕКП, на якого покладені обов'язки з державного контролю та застосування заходів впливу у відповідній сфері регулювання, виносить відповідно до регламенту НКРЕКП на засідання НКРЕКП, що проводиться у формі відкритого слухання, підготовлений проект рішення.

Підготовлений проект рішення має містити обґрунтування щодо необхідності прийняття запропонованого рішення.

3.19. НКРЕКП має право здійснювати врегулювання спорів у порядку визначеному цими Правилами шляхом проведення попередніх слухань за виконання таких умов:

- 1) якщо заявник звернувся з клопотанням про врегулювання спору з питання яке відповідає вимогам пункту 3.1. цих Правил;
- 2) якщо спірне питання попередньо розглядалось у порядку визначеному розділом 2 цих Правил
- 3) скарга на рішення, що оскаржувалось заявником, подано до НКРЕКП протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення заявника з прийнятим рішенням.

У разі, якщо за результатами розгляду відповідальним підрозділом звернення заявника вбачається взаємне недотримання сторонами законодавства та/або якщо потребується додаткова аргументація позицій сторін, відповідальний підрозділ ініціює проведення попередніх слухань, про що не пізніше 3 робочих днів до дня їх проведення за підписом Голови НКРЕКП або члена НКРЕКП направляється відповідне повідомлення сторонам спору.

3.20. На засіданні НКРЕКП, що проводиться у формі відкритого слухання, приймаються рішення про:

- 1) про припинення порушення суб'єктом господарювання ліцензійних умов та/або законодавства у відповідній сфері;
- 2) про накладення штрафу на суб'єкта господарювання за порушення у встановленому законодавством порядку;
- 3) рішення про припинення розгляду звернення заявника у зв'язку з припиненням суб'єктом господарювання порушення.

3.21. Рішення НКРЕКП підлягає оприлюдненню на офіційному веб-сайті НКРЕКП, крім тих частин рішення, що містять конфіденційну інформацію. Зміст конфіденційної інформації, що не підлягає розголошенню, визначається

НКРЕКП на підставі клопотання сторін (сторони) спору та Закону України «Про захист персональних даних».

Зазначені клопотання разом із переліком документів, які містять конфіденційну інформацію, мають бути подані до початку розгляду спірного питання на засіданні НКРЕКП, що проводиться у формі відкритого слухання.

3.22. Рішення НКРЕКП набирають чинності з дня їх прийняття, якщо рішенням не встановлено більш пізній строк набрання чинності.

Копія рішення НКРЕКП, яким закінчено розгляд звернення за клопотанням відповідної сторони спору, надсилається сторонам поштою або вручається під підпис.

Рішення НКРЕКП є обов'язковим до виконання та може бути оскаржено в судовому порядку у терміни передбачені законодавством України.

3.23. Рішення, прийняте в результаті розгляду звернення заявника має бути вмотивованим, відповідати вимогам законодавства, у тому числі нормативно-правовим та розпорядчим актам НКРЕКП.

3.24. До прийняття рішення по суті звернення НКРЕКП може проводити:

1) попередні слухання відповідно до порядку, визначеного цими Правилами;

2) позапланові перевірки суб'єктів господарювання відповідно до порядку контролю за дотриманням ліцензіатами вимог законодавства та ліцензійних умов, затвердженого НКРЕКП.

Забезпечення проведення позапланової перевірки обґрунтованого звернення заявника здійснюється структурним підрозділом НКРЕКП на якого покладені ці обов'язки відповідно до затвердженого НКРЕКП порядку контролю за дотриманням вимог законодавства у відповідній сфері регулювання та ліцензійних умов.

#### **4. Порядок проведення попередніх слухань**

4.1. Для з'ясування обставин які стали причиною звернення заявника до НКРЕКП або за поданням енергетичного омбудсмена, з метою всебічного розгляду звернення, надання можливості сторонам дійти примирення відповідальний підрозділ може проводити попередні слухання.

4.2. Попередні слухання відбуваються у формі наради, на якій розглядається позиція сторін по суті порушених у зверненні спірних питань.

4.3. Дата, час та місце проведення наради визначається Головою попередніх слухань та доводиться до відома її учасникам за допомогою засобів зв'язку.

4.4. Учасниками попередніх слухань є Голова та відповідальні виконавці юридичного департаменту та інших структурних підрозділів НКРЕКП, до компетенції яких також належить розгляд спірного питання, що стало предметом звернення, заявник та відповідач.



4.5. Результатами попередніх слухань може бути:

1) ініціювання відповідальним підрозділом проведення позапланової перевірки суб'єкта господарювання, у разі якщо під час розгляду буде виявлено порушення суб'єктом господарювання законодавства та/або ліцензійних умов, яке за ознаками носить системний характер;

2) винесення вирішення спору на розгляд засідання НКРЕКП, що проводиться у формі відкритого слухання, для прийняття рішення по суті, у разі якщо виявлені ознаки порушення суб'єктом господарювання є поодинокими та не носять системний характер.

3) під час проведення попередніх слухань фіксація у протоколі відмову заявника та суб'єкта господарювання дійти згоди щодо врегулювання спору;

4) врегулювання спору, у разі якщо сторони спору дійшли згоди щодо врегулювання взаємовідносин відповідно до вимог законодавства;

5) рекомендації сторонам спору щодо можливості вирішення спору, у разі якщо порушення ліцензіатом законодавства та/або ліцензійних умов не встановлено, обставини спору з'ясовані, але сторони спору не можуть дійти згоди.

6) надання споживачу роз'яснення, у разі якщо за результатами попередніх слухань з'ясовано, що ним було не дотримано законодавство України, та встановлено відсутність порушення суб'єкта господарювання.

4.6. За результатами попередніх слухань спеціалістом відповідального підрозділу складається протокол попередніх слухань.

У протоколі зазначаються присутні на попередніх слуханнях, суть звернення, результати розгляду спору та, за необхідності, інша інформація.

Підписаний протокол надається або надсилається заінтересованим сторонам не пізніше ніж 5 робочих днів з дня проведення попередніх слухань.

**Начальник управління  
роздрібного ринку електричної енергії**

**І. Городиський**

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

### Форма звернення для скаржника

#### 1. Відомості про заявника (скаржника)

Заявник (власник/користувач об'єкта) \_\_\_\_\_  
*(прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи, яка подає звернення (скаргу) та/або посада та  
найменування юридичної особи (у разі якщо подає скаргу суб'єкт господарювання))*

Адреса реєстрації об'єкта заявника \_\_\_\_\_  
*(поштовий індекс, область, населений пункт, вулиця, номер будинку)*

Номер телефону \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Відомості про особу, що діє за дорученням скаржника (якщо  
застосовується) \_\_\_\_\_

Контактна особа (якщо відмінна від зазначеної вище) \_\_\_\_\_

#### 2. Відомості про об'єкт відповідно до якого виникло спірне питання

Адреса об'єкта на який постачається товар (послуга) \_\_\_\_\_  
*(поштовий індекс, область, населений пункт, вулиця, номер будинку)*

Від товару (послуги) \_\_\_\_\_  
Укладений договір про \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

#### 3. Проблема, яка виникла

Дата виникнення спірного питання \_\_\_\_\_ Проблема є повторною  так  ні

Категорія проблеми \_\_\_\_\_  
*визначається відповідно до класифікатора*

Короткий опис проблеми \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 4. Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги \_\_\_\_\_

5. Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_

#### 6. Додатки

Перелік доданих документів \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Класифікатор категорії проблеми

Приєднання до мережі	не правильно визначена плата за приєднання
	порушенні встановлені строки приєднання
	порушена процедура надання технічних вимог
	відмовлено у тимчасовому підключенні
	Відмовлено у стандартному/нестандартному приєднанні
	Інше
Облік	Невірно знімаються покази лічильника
	Відмова в проведенні перевірки/експертизи/повірки лічильника
	Відмова у встановленні/заміні/ремонту лічильника
	Перенесення лічильника
	Визначення у рахунку суму до оплати за проведення робіт з облаштування вузла обліку
	Інше
Якість електричної енергії /послуг електропостачання	Якість параметрів напруги
	Надійність (безперебійність) електропостачання
	Інше
Договір	укладення/зміна/розірвання
	переоформлення договору
	неповна інформація у договорі
	порушено право споживача на призупинення дії договору
	порушенні встановлені строки щодо укладання договору після подання заяви
	необґрунтована відмова в укладенні договору про купівлю-продаж електричної енергії за «зеленим» тарифом
	Інше
Активація послуг (подача напруги за заявою споживача)	початок постачання після зміни власника об'єкта
	підключення об'єкта споживача після відключення
Виставлення рахунків	неправильно виставлений рахунок
	незрозумілий рахунок
	безпідставно виставлена заборгованість
	проведення розрахунків без урахування пільги/субсидії
	невідповідність даних в рахунках та особистому кабінеті споживача

	відмова в проведенні звірки спожитого та сплаченого ресурсу
	відмова в проведенні коригування обсягів спожитого ресурсу
	відмова в проведенні коригування суми нарахувань за розрахунковий період
	Інше
Тариф (ціна за електричну енергію)	невірне застосування тарифів під проведення розрахунків
	не вірно застосовуються блочні тарифи
	процедура становлення електроопалення
	процедура зміни тарифної групи
	Застосування тарифів у в дачних та дачно-будівельних кооперативах, садових товариствах, гаражно-будівельних кооперативах на технічні цілі (роботу насосів) та освітлення території, тощо
	Інше
Зміна постачальника	Відмова у зміні постачальника
	Порушена процедура проведення зміни постачальника
Інформування споживачів	щодо умов договору
	відсутність або відмова в наданні порядку подання скарги
	Способів зв'язку з постачальником, інформаційно-консультаційним центром, колл-центром, НКРЕКП
Складеного акту про порушення	