### ЗАТВЕРДЖЕНО

### Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг

### \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### Зміни до Правил роздрібного ринку електричної енергії

### 

1. В абзаці першому пункту 4.15 розділу IV слова «в інформаційно-консультаційному центрі» замінити словами «в центрі обслуговування споживачів».

2. У розділі V:

1) у главі 5.1:

у пункті 5.1.2:

у підпункті 27 слова «та Кодексу систем розподілу» замінити знаком та словами «, Кодексу систем розподілу та цих Правил»;

підпункт 32 виключити.

У зв’язку з цим підпункти 33 – 37 вважати відповідно підпунктами 32 – 36;

у підпункті 35 цифри, знаки та слова «8.3.7, 8.3.10 глави 8.3» замінити цифрами, знаками та словами «8.1.10, 8.1.12 глави 8.1»;

доповнити новими підпунктами такого змісту:

«37) створювати можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісу «Особистий кабінет споживача»;

38) взаємодіяти з електропостачальником з питань проведення звірки обсягів спожитої електричної енергії, розгляду заяв/скарг/претензій споживачів у порядку, визначеному цими Правилами.»;

доповнити новим пунктом такого змісту:

«5.1.12. ОСР має забезпечити функціонування:

кол-центру;

сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;

центру захисту споживачів електричної енергії, у якому має бути організоване єдине вікно прийняття скарг заявників. Для ОСР, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру обслуговування споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР;

центру обслуговування споживачів, у якому має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг ОСР, а також прийняття звернень заявників. Для ОСР, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру обслуговування споживачів, не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР.»;

2) у главі 5.2:

підпункт 12 пункту 5.2.1 виключити.

У зв’язку з цим підпункти 13 – 17 вважати відповідно підпунктами 12 – 16;

у пункті 5.2.2:

підпункт 15 викласти в такій редакції:

«15) створити можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісів «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії;»;

підпункт 28 після знаків та слів «(обмеження) споживачів» доповнити новими знаками та словами «, проведення звірки обсягів спожитої електричної енергії, розгляду заяв/скарг/претензій споживачів»;

доповнити новим пунктом такого змісту:

«5.2.8. Електропостачальник має забезпечити функціонування:

кол-центру;

сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;

центру захисту споживачів електричної енергії, у якому має бути організоване єдине вікно прийняття скарг заявників. Для електропостачальника, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру обслуговування споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника;

центру обслуговування споживачів, у якому має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг електропостачальника, а також прийняття звернень заявників. Для електропостачальника, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру обслуговування споживачів, не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника.».

3. У розділі VIII:

1) у назві знаки та слова «, скарг, претензій» виключити;

2) главу 8.1 викласти у такій редакції:

**«8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень (заяв/скарг/претензій) споживачів (заявників)**

8.1.1. Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку та суб’єкти, що належать до особливої групи споживачів, мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

Якщо між сторонами відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначити найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.

8.1.2. Учасники роздрібного ринку та суб’єкти, що належить до особливої групи споживачів, зобов'язані здійснювати розгляд звернень заявників, у тому числі, отримані від іншого учасника роздрібного ринку, органів державної влади та місцевого самоврядування, Регулятора, Державної інспекції енергетичного нагляду України (далі – Держенергонагляд), у порядку визначеному цими Правилами, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами.

8.1.3. Учасники роздрібного ринку мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:

1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, центру захисту споживачів електричної енергії, кол-центру;

2) інструкцію про порядок подання заяв/скарг/претензій;

3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;

4) стандарти та вимоги до якості електричної енергії;

5) процедуру розгляду заяв/скарг/претензій споживачів.

8.1.4. Під час здійснення своєї діяльності, зокрема розгляду отриманих від споживачів (заявників) звернень, учасники роздрібного ринку мають дотримуватися розроблених стандартів/вимог/процедур, які мають відповідати таким вимогам:

1) бути викладені зрозумілою та доступною мовою;

2) надавати можливість споживачу (заявнику) подавати заяви в усній формі (за допомогою телефону чи під час особистого прийому) або письмовій формі заяви/скарги/претензії (поштовим зв’язком, з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку);

3) надавати можливість споживачу (заявнику) з обмеженими можливостями отримувати інформацію, подавати звернення у зручний для нього спосіб. Для забезпечення такої можливості учасники роздрібного ринку мають розробити інструкцію з урахуванням вимог, визначених законодавством;

4) чітко визначати поетапні заходи (алгоритм дій), які має вживати учасник роздрібного ринку в ході розгляду звернення, а також порядок особистого прийому споживача (заявника);

5) рішення, які за результатами розгляду звернення приймає учасник роздрібного ринку, у вигляді листа – роз’яснення, листа – відмови, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації тощо).

8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:

1. реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/претензій;
2. надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні питання або повідомлення про початок розгляду заяви/скарги/претензії та строки розгляду. Попередня відповідь надається заявнику протягом 3 робочих днів від дня реєстрації заяви/скарги/претензії, якщо споживач (заявник) зареєстрований в особовому кабінеті, у звернені вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома учаснику роздрібного ринку;

3) строки розгляду звернення та надання відповіді.

8.1.6. Учасники роздрібного ринку та суб’єкти, що належать до особливої групи споживачів мають забезпечити збереження баз даних щодо заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) протягом 5 років відповідно до вимог законодавства.

8.1.7. Учасники роздрібного ринку мають:

1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів. Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;

2) подавати Регулятору звіт про розгляд заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) відповідно до нормативно правових актів Регулятора.

8.1.8. Учасники роздрібного ринку мають оприлюднювати на своєму офіційному вебсайті щорічний звіт щодо розгляду заяв/скарг/претензій. Цей звіт має містити таку інформацію:

1) загальну кількість заяв/скарг/претензій споживачів (заявників), отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, ОСББ, управителей), з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації;

2) кількість звернень, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення;

3) середній час розгляду звернення за тематиками відповідно до загальної класифікації;

4) короткий опис процедури розгляду звернення заявників.

8.1.9. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів (заявників), реєстрацію та збереження звернень та додатків до них відповідно до затвердженого ними порядку, розробленого з урахуванням вимог чинного законодавства.

8.1.10. Учасники роздрібного ринку та суб’єкти, що належать до особливої групи споживачів, здійснюють реєстрацію отриманих від споживачів (заявників) звернень реєстрі, що має містити:

1) дату отримання;

2) реєстраційний номер;

3) спосіб, у який подано;

4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача (заявника), що подав звернення (або від імені якого було подано таке звернення);

5) зміст звернення;

6) короткий опис змісту;

7) первинне/повторне;

8) механізм розгляду;

9) результат розгляду первинного звернення (у разі якщо звернення є повторним);

10) засоби подальшої комунікації, наданої заявником.

8.1.11. Усі звернення реєструються у день їх отримання якщо відповідне звернення подано:

1) фізичною особою в усній формі (на особистому прийомі керівника учасника роздрібного ринку, у центрі обслуговування споживачів або кол-центрі);

2) споживачем (заявником) у письмовій формі (у тому числі з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення)) та отримано учасником роздрібного ринку, суб’єктом, що належить до особливої групи споживачів, не пізніше ніж за 1 годину до завершення робочого дня.

8.1.12. У разі повторного звернення споживача (заявника) з питання, яке не було вирішено по суті та яке зафіксовано як вирішене, учасник роздрібного ринку, суб’єкт, що належать до особливої групи споживачів, має:

1) зареєструвати звернення у реєстрі як окрему заяву/скаргу/претензію, позначивши її як таку, що є повторною та потребує негайного вирішення;

2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторної заяви/скарги/претензії повідомити споживача (заявника) про початок повторного розгляду або про відмову в її розгляді у встановлені строки.

8.1.13. Учасник роздрібного ринку, суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, розглядають звернення в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.

Якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, отримати інформацію від іншого учасника роздрібного ринку, строк розгляду звернення призупиняється на час проведення контрольного огляду, технічної перевірки або експертизи засобу обліку, про що повідомляється споживач (заявник).

Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач (заявник). При цьому, загальний строк розгляду такого звернення не може перевищувати 45 днів.

8.1.14. У разі отримання учасником роздрібного ринку або суб’єктом, що належать до особливої групи споживачів, звернення з питань, що не належать до його компетенції, він протягом 5 робочих днів надсилає таке звернення за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку до компетенції якого відноситься вирішення питання зазначеного у зверненні, про що у цей же строк повідомляє споживача (заявника).

8.1.15. Разом із відповіддю споживачу (заявнику) надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення.»;

3) після глави 8.1 доповнити новими главами 8.2 та 8.3 такого змісту:

«**8.2. Процедура розгляду заяв**

8.2.1. Споживач (заявник) має право звернутись до центра обслуговування споживачів відповідного учасника роздрібного ринку, до суб’єкта, що належать до особливої групи споживачів, до повноважень якого належить розгляд заяви із проханням про сприяння у реалізації його особистих прав та законних інтересів, з повідомленням про порушення учасником роздрібного ринку або суб’єктом, що належать до особливої групи споживачів, законодавства у сфері енергетики чи про недоліки в його діяльності, з клопотанням про визнання за споживачем (заявником) відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

8.2.2. Учасники роздрібного ринку мають об'єктивно і вчасно розглянути заяву, перевірити викладені у ній факти та прийняти рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечити його виконання, повідомити письмово у встановлені цими Правилами строки про наслідки розгляду заяви.

8.2.3. Якщо заява не містить необхідної інформації (документів) для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку, може у строк не більше 5 календарних днів звернутися:

до споживача (заявника), з метою отримання додаткової інформації (документів), проведення оплати за послуги тощо;

до іншого учасника роздрібного ринку, щодо здійснення таким учасником, в межах строків визначених законодавством, дій та/або надання необхідної інформації.

8.2.4. У разі ненадання споживачем (заявником), пояснень щодо обставин, зазначених у заяві, учасник роздрібного ринку має надати споживачу (заявнику) роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання заявником додаткової інформації не є підставою для відмови у розгляді заяви.

Відповідь за результатами розгляду заяви в обов’язковому порядку надається тим учасником роздрібного ринку, який отримав цю заяву і до компетенції якого входить вирішення порушених у заяві питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов’язки.

Відповідь направляється споживачу (заявнику) в письмовій формі.

8.2.5. Якщо споживач (заявник) не згоден з отриманою відповіддю він може звернутися зі скаргою до Центру захисту споживачів електричної енергії відповідного учасника роздрібного ринку.

**8.3. Процедура розгляду скарг**

8.3.1. Споживач (заявник) має право звернутись до учасника роздрібного ринку, Центру захисту споживачів електричної енергії відповідного учасника роздрібного ринку, до суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, зі скаргою на дії (бездіяльність) чи рішення (лист-відмова, лист-роз’яснення, акт про порушення, повідомлення тощо) учасника роздрібного ринку або суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, з вимогою про поновлення його порушених прав та законних інтересів з наданням документів (копій документів засвідчених належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.

8.3.2. Центр захист споживачів електричної енергії розглядає надану споживачем (заявником), оформлену належним чином, скаргу у порядку, визначеному Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 цих Правил.

Учаснику роздрібного ринку, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру захисту споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів електричної енергії, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого учасника роздрібного ринку.

8.3.3. Скарга на дії (бездіяльність) учасника роздрібного ринку або суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, може бути подана заявником не пізніше одного місяця з дня коли споживачу (заявнику) стало відомо про порушення його прав та законних інтересів, спричинених такими діями (бездіяльністю).

Скарга на рішення учасника роздрібного ринку або суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, може бути подана споживачем (заявником) протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення споживача (заявника) з прийнятим рішенням.

Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, не розглядаються.

Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою учасника роздрібного ринку, суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення.

8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи (копії документів, засвідчені належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.

8.3.5. Якщо скарга не містить інформації, даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку, суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, може у строк не більше 5 календарних днів звернутися до споживача (заявника) за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду скарги.

У разі ненадання споживачем (заявником) копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації, необхідної для встановлення фактичних обставин викладених у скарзі, учасник роздрібного ринку або суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, має надати заявнику роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання заявником додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді скарги.

8.3.6. У разі не отримання відповіді, або якщо споживач (заявник) не погоджується з наданою учасником роздрібного ринку, суб’єктом, що належить до особливої групи споживачів, відповіддю, споживач (заявник) має право подати скаргу Регулятору або енергетичному омбудсмену, у порядку визначеному законодавством.

8.3.7. Вирішення спорів споживачами (замовниками) та суб'єктами роздрібного ринку або суб’єктами, що належить до особливої групи споживачів, у тому числі щодо виконання договірних зобов’язань вирішуються сторонами у судовому порядку.».

У зв’язку з цим глави 8.2 – 8.4 вважати відповідно главами 8.4 – 8.6;

1. у главі 8.4:

назву викласти в такій редакції:

«**8.4.** **Процедура розгляду претензій»**;

пункт 8.4.1 викласти в такій редакції:

«8.4.1. Учасник роздрібного ринку або суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, щодо якого було вчинено порушення вимог цих Правил та/або умов договорів, наявність яких передбачена цими Правилами, складає у довільній формі претензію та подає її іншому учаснику роздрібного ринку або суб’єкту, що належить до особливої групи споживачів, яким було вчинено порушення.

У разі заподіяння учаснику роздрібного ринку електричної енергії, суб’єкту, що належить до особливої групи споживачів, збитків у претензії зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину оператора системи, електропостачальника або споживача та розрахунок нарахованих збитків.

Учасник роздрібного ринку, суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, протягом 30 календарних днів з дня отримання претензії має:

усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані іншому учаснику роздрібного ринку, суб’єкту, що належить до особливої групи споживачів, яким було подано претензію;

повідомити іншого учасника роздрібного ринку, суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, про усунення порушення та/або відшкодування завданих збитків, або надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензії повністю або частково.

У разі відмови щодо задоволення претензії, учасник роздрібного ринку, суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, надає документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини (за наявності).

Для розгляду претензії учасник роздрібного ринку, суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, зобов'язані на запит іншої сторони надавати уточнюючу інформацію та документи, необхідні для розгляду претензії.

Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються сторонами під час розгляду претензії шляхом переговорів між ними або в судовому порядку.»;

у пункті 8.4.2:

в абзаці першому знак та слово «/скарги» виключити;

в абзаці другому слова «та скарг» та «претензій щодо», слова та знаки «та/або правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених Регулятором» виключити;

пункт 8.4.3 виключити.

У зв’язку з цим пункти 8.4.4 – 8.4.7 вважати відповідно пунктами 8.4.3 – 8.4.6;

у пункті 8.4.3 цифри та знак «8.4» змінити цифрами та знаком «8.5»;

в абзаці третьому пункту 8.4.4 цифри, знаки та слово «8.4.2 глави 8.4» замінити цифрами, знаками та словом «8.5.2 глави 8.5»;

в абзаці дванадцятому пункту 8.4.5 цифри, знаки та слово «8.4.2 глави 8.4» замінити цифрами, знаками та словом «8.5.2 глави 8.5», а цифри та знак «8.4» замінити цифрами та знаком «8.5»;

1. главу 8.5 виключити.

У зв’язку з цим главу 8.6 вважати главою 8.5;

1. у главі 8.5:

в абзаці шостому пункту 8.5.4 цифри та знаки «8.4.2» замінити цифрами та знаками «8.5.2»;

у пунктах 8.5.5, 8.5.6, підпунктах 1, 5 та 6 пункту 8.5.8, пунктах 8.5.9 – 8.5.14 цифри та знаки «8.4.2» замінити цифрами та знаками «8.5.2».

4. У розділі IX:

1. у главі 9.2:

у пункті 9.2.1:

абзац тринадцятий викласти в такій редакції:

«контактних даних оператора систем для подання повідомлень про загрозу електробезпеці;»;

абзац вісімнадцятий після слів «обслуговування споживачів» доповнити словами та знаком «центру захисту прав споживачів електричної енергії,»;

абзац дев’ятнадцятий викласти в такій редакції:

«порядку роботи центру захисту прав споживачів електричної енергії;»;

абзац двадцять перший виключити.

1. у главі 9.4:

у пункті 9.4.1:

абзаци чотирнадцятий та п’ятнадцятий викласти в такій редакції:

«контактних даних центру обслуговування споживачів, центру захисту прав споживачів електричної енергії, кол-центру оператора системи та електропостачальників, які мають доступ до системи розподілу на території діяльності оператора системи відповідно до договору;

порядку роботи центру захисту прав споживачів електричної енергії;»;

в абзаці другому пункту 9.4.4 слова та знак «інформаційно-консультаційний центр,» виключити.

5. У додатку 5:

1. підпункт 11 пункту 6.1 глави 6 викласти в такій редакції:

«11) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів;»;

1. підпункт 9 пункту 7.2 глави 7 викласти в такій редакції:

«9) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;»;

1. пункти 11.1 та 11.2 глави 11 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що виникають із виконання умов цього Договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

11.2. У разі якщо спори та розбіжності між Сторонами не будуть узгоджені під час переговорів, спір може бути переданий для вирішення в судовому порядку.».

6. У додатку 6:

1. підпункт 10 пункту 6.1 глави 6 викласти в такій редакції:

«10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів;»;

1. підпункт 10 пункту 7.2 глави 7 викласти в такій редакції:

«10) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;»;

1. пункти 11.1 та 11.2 глави 11 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що виникають із виконання умов цього Договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

11.2. У разі якщо спори та розбіжності між Сторонами не будуть узгоджені під час переговорів, спір може бути переданий для вирішення в судовому порядку.».

7. У додатку 7:

1. підпункт 10 пункту 6.1 глави 6 викласти в такій редакції:

«10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів;»;

1. підпункт 9 пункту 7.2 глави 7 викласти в такій редакції:

«9) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;»;

1. пункти 11.1 та 11.2 глави 11 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що виникають із виконання умов цього Договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

11.2. У разі якщо спори та розбіжності між Сторонами не будуть узгоджені під час переговорів, спір може бути переданий для вирішення його в судовому порядку.».

8. Доповнити новим додатком 19, що додається.

Директор Департаменту із регулювання

відносин та захисту прав споживачів на

роздрібному ринку електричної енергії Ігор ГОРОДИСЬКИЙ