

# Інститут зеленої економіки

---

Україна, м.Київ, 01024, вул. Богомольця, 7/14, оф.182,тел.: +380 (73) 438-1323, E-mail: green\_economics@i.ua

## **ЗВІТ**

**“Надання правової та експертної підтримки з доопрацювання проекту Закону України «Про енергетичного омбудсмена», розробки механізму впровадження інституту енергетичного омбудсмена в Україні, його взаємодії з центральними органами виконавчої влади, розробка рекомендацій відповідно найкращих практик ЄС»**

**Київ-2017**

## **Зміст**

1. Загальний аналіз ситуації
2. Надання допомоги Міненерговугілля в доопрацюванні проекту Закону України «Про енергетичного омбудсмена».
3. Надання відповідних прикладів документів ЄС, кращої законодавчої практики держав-членів ЄС щодо функціонування інституту енергетичного омбудсмена, розробка відповідних рекомендацій.
4. Формування експертного висновку щодо структури та змісту проекту Закону України «Про енергетичного омбудсмена» у відповідності до практики ЄС.
5. Розробка механізму впровадження даного інституту в Україні, його взаємодії з центральними органами виконавчої влади
6. Надання рекомендацій щодо оптимального механізму запровадження енергетичного омбудсмена в Україні зокрема пропозиції щодо правового статусу енергетичного омбудсмена, його сфери діяльності, повноважень, взаємовідносин енергетичного омбудсмена з органами державної влади та суб'єктами господарської діяльності, порядок вирішення спорів, порядок фінансування у форматі звіту.
7. Супроводження проекту Закону з урахуванням пропозицій та зауважень, які будуть подані до проекту Закону.

## 1. Загальний аналіз ситуації

Україна має імплементувати положення «Третього енергетичного пакету» (Директиви 2009/72/ЄС щодо загальних правил функціонування внутрішнього ринку електроенергії, Регламенту (ЄС) № 714/2009 про умови доступу до мережі для транскордонного обміну електроенергії ЄС, Директиви 2009/73/ЄС, стосовно загальних правил на внутрішньому ринку газу, що замінює директиву 2003/53/ЄС, Регламенту (ЄС) № 715/2009, стосовно умов для доступу до газових мереж для міжнародної торгівлі; Регламенту (ЄС) № 713/2009, затверджене Європейським Парламентом та Комісією 13 липня 2009 про заснування Агентства взаємодії Енергетичних Регуляторів) відповідно до зобов'язань за:

- Договором про заснування Енергетичного Співтовариства;
- Угодою про Асоціацію між Україною, з однієї сторони та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії та їхніми державами-членами, з іншої сторони.

Згідно з ч. 9 ст. 3 Директиви 2009/73/ЄС про загальні правила на внутрішньому ринку газу та ч. 13 ст. 3 Директиви 2009/72/ЄС про загальні правила на внутрішньому ринку електроенергії держави-члени ЄС повинні забезпечити існування незалежного механізму, такого як, наприклад, енергетичний омбудсмен або установа з захисту прав споживачів, з метою ефективного розгляду скарг та позасудового врегулювання споживчих спорів. На необхідність існування прозорих, простих та недорогих процедур розгляду споживчих скарг вказує також п. (f) Додатку 1 до Директиви 2009/73/ЄС та п. (f) Додатку 1 до Директиви 2009/72/ЄС.

Таким чином, директиви, визначаючи рамки, покладають на держави лише обов'язок запровадити відповідний незалежний механізм для вирішення спорів та розгляду скарг, проте дозволяють державам самостійно визначати, яким цей механізм буде.

Енергетичний омбудсмен є лише однією з можливих моделей альтернативного вирішення спорів (Alternative Dispute Resolution, ADR). Тому, запроваджуючи таку модель, державам слід враховувати також положення Директиви 2013/11/ЄС про альтернативне вирішення споживчих спорів та Регламенту (ЄС) No 524/2013 про вирішення спорів онлайн.

Лібералізація енергетичних ринків у Європейському Союзі сприяла підвищенню рівня захисту прав споживачів в енергетичній сфері, оскільки поряд із загальними споживчими правами було запроваджено ряд додаткових спеціальних гарантій виключно для споживачів енергії. У результаті такого зміцнення позицій споживачів у Європейському Союзі їх почали розглядати як важливих учасників енергетичних ринків.

У процесі реалізації євроінтеграційних прагнень Україна розпочала реформування та лібералізацію власних енергетичних ринків, а тому повинна враховувати відповідні вимоги ЄС щодо захисту споживачів енергії.

Протягом останніх років Україною вжито дієвих заходів з реформування енергетичних ринків.

Важливість реформування енергетичного ринку в Україні зафіксовано у чисельних нормативно-правових актах. Серед яких, Закон України «Про ринок електричної енергії» що набув чинності 11 червня 2017 року, Закон України «Про ринок природного газу», Закон України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», що імплементують правила третього енергетичного пакету ЄС. Також, Розпорядженням Кабінетом Міністрів України від 3 серпня 2011 р. № 733-р, яким затверджено план заходів щодо виконання зобов'язань в рамках Договору про заснування Енергетичного Співтовариства.

18 серпня 2017 року Кабінет Міністрів України розпорядженням від 18 серпня 2017 р. № 605-р схвалив Енергетичну стратегію України на період до 2035 р.

Стратегія є політичним документом який формалізує політику держави, окреслює завдання для всієї системи державного управління та формує механізм концентрації всіх зусиль суспільства на досягнення цілей розвитку всього енергетичного сектору України. Загальною метою Стратегії є забезпечення потреб суспільства та економіки в паливно - енергетичних ресурсах у технічно надійний та безпечний, економічно ефективний та екологічно прийнятний спосіб для гарантування життєдіяльності суспільства в режимах звичайного та особливого стану.

Енергетичною стратегією України на період до 2035 року визначено, завершення імплементатії Третього енергетичного пакету, що дозволить створити умови для реформування ринку електроенергії відповідно до енергетичного законодавства ЄС.

До основних заходів з реалізації стратегічних цілей у газовому секторі відповідно до Енергетичної Стратегії України на період до 2035 року відноситься забезпечення права споживачів змінювати постачальника та підтримку кінцевим споживачам у цьому процесі ( в тому числі шляхом створення омбудсмена).

З метою виконання міжнародно-правових зобов'язань України щодо реформування енергетичної сфери Верховна Рада України 22 вересня 2016 року ухвалила законопроект “Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг”. Відповідно до абзацу третього пункту 5 розділу IV «Прикінцеві та перехідні положення» цього Закону України Кабінету Міністрів України до 1 липня 2017 року необхідно подати на розгляд Верховної Ради України проект Закону України про енергетичного омбудсмена.

Згідно з пунктом п'ятим статті 76 Порядок розгляду скарг та вирішення спорів Розділ XV Порядок Врегулювання Спорів, Закону України «Про ринок електричної енергії» розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів на дії чи

бездіяльність електропостачальників та операторів систем розподілу, вирішення спорів між ними здійснюються також енергетичним омбудсменом.

Правовий статус, порядок та умови діяльності енергетичного омбудсмена визначаються законом.

Створення інституту енергетичного омбудсмена повинне сприяти покращенню інформування споживачів щодо їхніх прав та можливостей як учасників ринку, а також підвищенню рівня їх захисту шляхом кращого вирішення споживчих спорів в енергетичній сфері. У процесі розробки відповідного законодавства для врегулювання цієї сфери суспільних правовідносин доцільним є дослідження кращих практик зарубіжних країн щодо функціонування подібних установ.

Проект Закону України «Про енергетичного омбудсмена» підготовлено Міненерговугілля, в рамках роботи робочої групи з розроблення проекту Закону України про енергетичного омбудсмена, утвореної відповідно до Наказу Міністра енергетики та вугільної промисловості від 24.04.2017 № 297 на виконання абзацу третього пункту 5 Розділу IV «Прикінцеві та перехідні положення» Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».

З прийняттям Закону України «Про ринок природного газу» та Закону України «Про ринок електричної енергії» розпочато процес реформування даних сегментів ринку. Запроваджується новий ринок електричної енергії та газу, змінюються умови його функціонування. Зокрема, у споживачів з'явиться можливість вибору постачальника електроенергії. На сьогодні здійснюється робота щодо розробки та затвердження нормативно-правових актів, спрямованих на регулювання відносин між споживачами та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг. У зв'язку з цим, вже на сьогоднішній день виникла проблема інформування та роз'яснення споживачам їх прав та обов'язків.

Наразі питання вирішення спорів між споживачами товарів, послуг у сферах енергетики та комунальних послуг щодо отримання цих товарів і послуг входить до компетенції Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі - НКРЕКП). Протягом 2016 року НКРЕКП було розглянуто 6 007 скарг споживачів.

Також відповідно до Правил користування електричною енергією, затверджених Постановою НКРЕ №28 від 31.07.1996р., в енергопостачальних компаніях було створено інформаційно-консультаційні центри, які забезпечують зворотний зв'язок компаній зі споживачами. Усього у 2016 році до інформаційно-консультаційних центрів надійшло 143 078 звернень від споживачів електроенергії, 51% з яких було вирішено на користь споживачів. Слід наголосити, що такі центри є наближеними та зручними для споживача, проте їх створено лише в компаніях, які постачають електроенергію та вони не є незалежними від цих електропостачальників.

Попри існування таких інститутів для вирішення споживчих спорів в сферах енергетики та комунальних послуг, потрібно констатувати, що споживачі не мають свого представника в процесі кардинальних змін енергетичних ринків. Перш за все необхідно інституціоналізувати споживачів, для формування консолідованої позиції. Далі така організація повинна мати можливість представляти спільні інтереси споживачів в органах державної влади, зокрема в НКРЕКП, та органах місцевого самоврядування. Окрім цього, зараз не здійснюється робота з аналізу споживчих спорів з метою виявлення системних проблем в регуляторному полі та їх наступного усунення. Таку діяльність, окрім вирішення спорів, здійснюватиме енергетичний омбудсмен.

В силу об'єктивних причин вирішення спорів в судовому порядку є недоступні для певної категорії громадян. Крім того, вирішення спорів в судовому порядку – тривалий та складний процес. Таким чином, впровадження інституту енергетичного омбудсмена дозволить мінімізувати кількість випадків щодо недобросовісного виконання своїх зобов'язань суб'єктами господарювання, та забезпечить швидке, ефективне та безоплатне для споживачів врегулювання спорів, сприятиме сторонам у досягненні ними мирової угоди на будь-якій стадії розгляду спору у сферах енергетики та комунальних послуг.

Отже, існує нагальна потреба, закріплена на законодавчому рівні, у створенні інституту зі швидкого та ефективного інституту позасудового вирішення споживчих спорів в галузі енергетики та комунальних послуг, яка також здійснюватиме представництво прав та інтересів споживачів.

Таким чином, основною метою проекту Закону України є створення інституту Омбудсмена, як нової моделі альтернативного вирішення спорів на безоплатній основі між споживачами та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг.

Запровадження інституту Омбудсмена має вивести на новий рівень відносини споживача з суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг. Проект Закону України розроблено для продовження практичної реалізації реформи ринку енергетики та комунальних послуг, зокрема для створення умов для підвищення добробуту громадян як кінцевих бенефіціарів такого розвитку.

## **2. Надання допомоги Міненерговугілля в доопрацюванні проекту Закону України «Про енергетичного омбудсмена».**

Таким чином відповідно до пункту 5 розділу IV «Прикінцеві та перехідні положення» Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» Кабінет Міністрів України повинен подати на розгляд Верховної Ради України проект Закону України «Про енергетичного омбудсмена». На виконання даної норми Закону Міненерговугілля розроблено проект Закону України «Про енергетичного

омбудсмена» та направлено до заінтересованих органів виконавчої влади для розгляду та погодження.

Також слід зазначити, що проект Закону є регуляторним актом, який відповідно до вимог статті 13 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» (далі – Закон) оприлюднено на офіційному веб-сайті Міненерговугілля 26.07.2017 та відповідно до статті 21 Закону підлягає погодженню із Державною регуляторною службою України.

Отже в результаті роботи було проаналізовано зауваження заінтересованих центральних органів виконавчої влади.

Зауваження Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України до проекту Закону України «Про енергетичного омбудсмена»:

1. Статті 4, 17 проекту Закону потребують узгодження між собою з метою чіткого і повного окреслення сфер діяльності енергетичного омбудсмена. Так, статтю 4 проекту Закону пропонується визначити, що енергетичний омбудсмен здійснює діяльність і інформування, забезпечення та захисту прав і інтересів споживачів, що були порушені в результаті дій та/або бездіяльності, суб'єктів, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, а статтю 17 проекту Закону пропонується визначити, що до компетенції енергетичного омбудсмена відноситься вирішення спорів «в сфері електроенергетики», «в газовому секторі», «в сфері теплопостачання».

2. Статті 5, 12, 13 проекту Закону потребують узгодження між собою в частині зазначення чітких та не дублюючих один одного завдань та прав енергетичного омбудсмена. Наприклад, у пункті 3 частини другої статті 5 проекту Закону зазначається, що енергетичний омбудсмен з метою організації своєї діяльності «розглядає скарги споживачів та забезпечує вирішення спорів з питань, що належать до його компетенції», у пункті 6 частини першої статті 12 проекту Закону зазначається про зобов'язання енергетичного омбудсмена «приймати до розгляду звернення та скарги», у пункті 3 частини другої статті 12 проекту закону зазначається про повноваження омбудсмена «приймати рішення щодо розгляду скарг».

3. Відповідно до пункту 3 частини першої статті 1 проекту Закону рішення енергетичного омбудсмена не обов'язкова для виконання письмова вимога енергетичного омбудсмена до суб'єкта господарювання, що провадить діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг тощо.

Відповідно до частини восьмої статті 20 проекту Закону за результатами розгляду спору енергетичний омбудсмен вносить рішення, що є обов'язковим для виконання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг.

Разом з тим, у частині другій статті 5 проекту Закону зазначено, що

енергетичний омбудсмен з метою організації своєї діяльності направляє інформаційні листи, які мають рекомендаційний характер.

У зв'язку з зазначеним, статті 1, 5, 20 проекту Закону потребують доопрацювання.

4. У розділі II проекту Закону, що визначає «порядок обрання на посаду та звільнення з посади енергетичного омбудсмена та його заступників» відсутня інформація щодо вимог до обрання кандидатів заступників енергетичного омбудсмена, їх кількість, відсутня інформація про підстави для припинення їх повноважень. Також, частиною п'ятою статті 8 проекту Закону пропонується визначити, що енергетичний омбудсмен призначається строком на п'ять років, проте на який строк обираються його заступники не зазначається.

5. В абзаці тринадцятому пункту 2 частини четвертої статті 8 проекту Закону зазначається, що конкурсна комісія оголошує прийом заявок на відкритий конкурс у разі закінчення строку повноважень енергетичного омбудсмена та його заступників, проте в цілому проектом Закону не передбачається обрання конкурсної комісією заступників енергетичного омбудсмена.

6. Оскільки, відповідно до пункту 1 частини четвертої статті 8 проекту Закону передбачається встановити, що до складу конкурсної комісії входять три особи, яких визначає Кабінет Міністрів України, серед яких є Держенергоефективності, проект Закону потребує погодження з цим органом.

7. Звертаємо увагу, що у статті 11 проекту Закону є частина перша, третя-сьома та відсутня частина друга. У пункті 7 частини першої статті 11 проекту Закону передбачається визначити, що щорічно, до 1 квітня, енергетичний омбудсмен готує звіт, в якому відображаються відомості зазначені в пунктах 1-13 цієї частини, однак частина перша статті 11 проекту Закону складається лише з 7 пунктів.

Частина п'ята та шоста статті 11 проекту Закону потребує доопрацювання щодо правильного зазначення найменувань центральних органів виконавчої влади, відповідно до їх положень.

Відповідно до статті 3 Закону України «Про центральні органи виконавчої влади» міністерства, інші центральні органи виконавчої влади у своїй діяльності керуються Конституцією України, цим та іншими законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавства України.

Положення про міністерства, інші центральні органи виконавчої влади затверджує Кабінет Міністрів України.

Враховуючи зазначене, стаття 11 проекту Закону потребує доопрацювання.

8. Пункт 3 частини першої статті 17 проекту Закону потребує доопрацювання в частині приведення у відповідність до термінології у сфері теплопостачання. У пункті 3 частини першої статті 17 проекту Закону пропонується встановити компетенцію енергетичного омбудсмена у сфері



теплопостачання.

Значення терміну «сфера теплопостачання» визначено у Законі України «Про теплопостачання», відповідно до статті 1 якого під сферою теплопостачання слід розуміти сферу діяльності з виробництва транспортування, постачання теплової енергії споживачам.

Також, у сфері теплопостачання та сфері надання та споживання житлово-комунальних послуг такої послуги для споживачів як «послуга з теплопостачання» не передбачено, натомість відповідно до пункту 1 частини першої статті 13 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» є послуга з «*централізованого опалення*».

Зауваження Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі - НКРЕКП), розглянула проект Закону України «Про енергетичного омбудсмена» (далі - проект Закону), надісланий листом Міністерства енергетики та вугільної промисловості України від 19.06.2017 № 02/32-5623:

#### Щодо статті 3 проекту Закону

Частиною першою статті 3 проекту Закону визначено, що енергетичний омбудсмен є посадовою особою, статус якої визначається цим та іншими законами України.

Разом з тим, оскільки не зрозуміло на які інші закони України зроблено посилання у вказаній частині статті 3 проект Закону, пропонуємо викласти її у такій редакції:

«1. Енергетичний омбудсмен є посадовою особою, статус якої визначається цим Законом.».

Частиною, другою статті 3 проекту Закону встановлено, що енергетичний омбудсмен здійснює свою діяльність незалежно від інших державних органів та посадових осіб.

Разом з тим, згідно з частиною четвертою зазначеної статті проекту Закону енергетичний омбудсмен та його секретаріат діють відповідно до положення, яке затверджується Кабінетом Міністрів України.

Таким чином, вищезазначене свідчить про те, що секретаріат енергетичного омбудсмена є юридичною особою публічного права, а отже має бути створеним виключно для реалізації функцій держави, що у свою чергу унеможливило виконання ним своїх функцій незалежно від інших органів державної влади.

Частиною п'ятою статті 3 проекту Закону передбачено, що місцезнаходження енергетичного омбудсмена є столиця України - місто Київ. На думку НКРЕКП, зазначена редакція цієї частини статті 3 проекту Закону не є предметом законодавчого регулювання.

#### Щодо статті 4 проекту Закону

Пункт 1 частини першої статті 4 проекту Закону пропонуємо доповнити

новим абзацом такого змісту:

«діяльність з виробництва електричної енергії з енергії сонячного випромінювання та/або енергії вітру об'єктами електроенергетики (генеруючими установками) приватних домогосподарств, величина встановленої потужності яких не перевищує 30 кВт;».

#### Щодо статті 5 проекту Закону

У пункті 6 частини першої статті 5 проекту Закону слова «центральный орган виконавчої влади, що реалізовує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики» пропонуємо виключити.

#### Щодо статті 11 проекту Закону

У пункті 1 частини першої статті 11 проекту Закону слова «та до суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг» пропонуємо виключити.

Пункт 6 частини першої статті 11 проекту Закону пропонуємо викласти у такій редакції:

«щодо невиконання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, рішень енергетичного омбудсмена або порушення термінів їх виконання;».

#### Щодо статті 15 проекту Закону

Закон України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» (далі - Закон про НКРЕКП) було розроблено з метою імплементації Третього енергетичного пакету та відповідно до положень Директиви Європейського Парламенту та Ради 2009/72/ЄС від 13 липня 2009 року про спільні правила внутрішнього ринку електроенергії і Директиви Європейського Парламенту та Ради 2009/73/ЄС від 13 липня 2009 року про спільні правила внутрішнього ринку природного газу. Положеннями вказаних Директив визначено, що держава-член призначає на національному рівні єдиний національний регулюючий орган влади. Держави-члени гарантують функціональну незалежність від будь-якої іншої державної чи приватної установи.

З урахування зазначених норм Директив Законом про НКРЕКП забезпечена фінансова незалежність НКРЕКП шляхом фінансування діяльності НКРЕКП за рахунок надходжень до спеціального фонду Державного бюджету внесків на регулювання від суб'єктів господарювання, які провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг. Ставка з внеску на регулювання не може перевищувати 0,1% чистого доходу платника внеску.

Разом з цим, зазначеними Директивами не передбачено порядок фінансування за рахунок таких внесків інших суб'єктів у сферах енергетики та комунальних послуг, зокрема енергетичного омбудсмена.

Крім цього, запровадження механізму, передбаченого статтею 15 проекту Закону суперечить вимогам законодавства, що регулює відносини в бюджетній сфері.

Так, відповідно до статті 2 Бюджетного кодексу України головні розпорядники бюджетних коштів - бюджетні установи в особі їх керівників, які відповідно до статті 22 Бюджетного кодексу України отримують повноваження шляхом встановлення бюджетних призначень.

При цьому, статтею 22 Бюджетного кодексу України передбачено, що головний розпорядник бюджетних коштів, зокрема, отримує бюджетні призначення шляхом їх затвердження у законі про Державний бюджет України (рішенні про місцевий бюджет); приймає рішення щодо делегування повноважень на виконання бюджетної програми *розпорядниками бюджетних коштів нижчого рівня та/або одержувачами бюджетних коштів*, розподіляє та доводить до них у встановленому порядку обсяги бюджетних асигнувань.

Водночас, енергетичний омбудсмен для НКРЕКП (головного розпорядника бюджетних коштів) не є ані розпорядником бюджетних коштів нижчого рівня ані одержувачем бюджетних коштів. Таким чином, враховуючи вимоги статті 22 Бюджетного кодексу України при запропонованому у проекті Закону механізмі фінансування, енергетичний омбудсмен має бути підпорядкований НКРЕКП, що суперечить принципам незалежності енергетичного омбудсмена, визначеними проектом Закону.

У зв'язку з цим, реалізація механізму, запропонованого статтею 15 проекту Закону є неможливою.

Крім цього, пояснювальна записка до проекту Закону не містить фінансово-економічного обґрунтування, розрахунок необхідних матеріальних і фінансових витрат, зокрема не наводиться розрахунок запланованих витрат на забезпечення діяльності енергетичного омбудсмена та його секретаріату, чисельність персоналу секретаріату енергетичного омбудсмена та чи забезпечить запропонований відсоток внесків на регулювання потреби енергетичного омбудсмена у фінансуванні.

Разом з цим, зазначаємо, що на сьогодні механізм фінансування НКРЕКП, визначений Законом про НКРЕКП не запроваджений у зв'язку з необхідністю внесення змін до Бюджетного кодексу України.

#### Щодо статті 16 проекту Закону

Частиною другою статті 16 проекту Закону визначено, що умови оплати праці членів Ради енергетичного омбудсмена визначаються з урахуванням особливостей цього Закону.

Разом з тим, у проекті Закону відсутнє визначення Ради енергетичного омбудсменаа її функції.

#### Щодо статті 17 проекту Закону

Пунктом 2 частини першої статті 17 Проекту передбачено компетенцію Енергетичного омбудсмена в газовому секторі. Разом з тим, роздрібний ринок природного газу в більшості випадків має схожі риси із роздрібним ринком електричної енергії. При цьому, звертаємо увагу, що відповідно до Закону України «Про ринок природного газу» послуги постачання та розподілу є

абсолютно різними за своїми фундаментальними ознаками. У зв'язку з цим, пропонуємо пункт 2 привести у відповідність з пунктом 1 частини першої та викласти в такій редакції:

«2) в сфері природного газу стосовно:

розрахунки споживачів за спожитий природний газ та надані послуги з постачання *або розподілу природного газу*;  
якості обслуговування споживачів природного газу; обліку спожитого природного газу;

дотримання законодавства на роздрібному ринку природного газу;  
відключення від газових мереж споживачів (у тому числі пов'язаних з дотриманням правил безпеки);

відновлення постачання *або розподілу* природного газу;

доступу до газових мереж;

зміни постачальника природного газу.».

В абзаці першому пункту 3 частини першої статті 17 проекту Закону назву послуги пропонуємо привести у відповідність до вимог Закону України «Про житлово-комунальні послуги», а саме «централізоване опалення».

Крім цього, пропонуємо доповнити проект Закону статтею, що конкретизуватиме коло питань, що не належать до компетенції енергетичного омбудсмена, у якій передбачити, що до компетенції енергетичного омбудсмена не належать питання стосовно: визначення цін і тарифів у сферах енергетики та комунальних послуг; визначення вартості та умов приєднання споживачів до електричних мереж, газових мереж, теплових мереж, мереж водопостачання та водовідведення; вирішення спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг; вирішення скарг стосовно рішень НКРЕКП.

#### Щодо статті 19 проекту Закону

Положення частини першої статті 19 проекту Закону потребують доопрацювання, оскільки зазначена редакція частини першої статті 19 проекту Закону може викликати ситуацію, в якій відбуватиметься паралельний розгляд скарги відповідним суб'єктом господарювання та енергетичним омбудсменом.

Відповідно до частини восьмої статті 19 проекту Закону рішення енергетичного омбудсмена є обов'язковими для виконання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг. Водночас, не дотримано принципу збалансованості інтересів учасників правовідносин, оскільки не визначено, що рішення енергетичного омбудсмена є обов'язковими і для споживачів. Крім цього, проект Закону не містить норм які б забезпечували та гарантували обов'язкове виконання суб'єктами господарювання вказаних рішень омбудсмена.

#### Щодо статті 20 проекту Закону

Частину першу статті 20 проекту Закону після слів «надати інформацію»

доповнити словами «у визначений Енергетичним омбудсменом строк».

У частині другій статті 20 проекту Закону пропонуємо уточнити строк, протягом якого суб'єкт господарювання, що провадить діяльність у сфері енергетики або комунальних послуг, направляє енергетичному омбудсмену пропозицію щодо вирішення спору або заперечення на скаргу споживача, а саме уточнити, що зазначені дії мають бути здійснені протягом семи календарних або семи робочих днів.

У частині третій статті 20 проекту Закону пропонуємо уточнити ким мають бути передані матеріали, що подаються однією із сторін спору до енергетичного омбудсмена, іншій стороні для ознайомлення.

Крім того, нумерація частин зазначеної статті проекту Закону потребує відповідного коригування.

### Щодо статті 22 проекту Закону

Частину першу статті 22 проект Закону пропонуємо викласти у такій редакції:

«1. Енергетичний омбудсмен співпрацює з інформаційно-консультаційними підрозділами їх комісіями та підрозділами з забезпечення захисту прав споживачів суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг.»

Частину п'яту статті 22 проекту Закону пропонуємо виключити, оскільки моніторинг скарг споживачів є повноваженням НКРЕКП відповідно до вимог Закону про НКРЕКП.

### Щодо Прикінцевих та перехідних положень

Абзац восьмий пункту 4 частини третьої Прикінцевих та перехідних положень проекту Закону після слів «звернення енергетичного омбудсмена» доповнити словами та символами «(із наданням відповідного рішення енергетичного омбудсмена)».

Виключити абзац другий підпункту 4 частини третьої перехідних положень, а саме «частину третю статті 5 після слів "крім випадків, передбачених законодавством про захист економічної конкуренції" доповнити словами "та Законом України "Про енергетичного омбудсмена"».

### Зауваження Антимонопольного комітету України:

Розглянувши проект Закону України «Про енергетичного омбудсмена» (далі - проект Закону), надісланий листом Міністерства енергетики та вугільної промисловості України (далі - Міненерговугілля) від 19.06.2017 № 162 (вх. від 20.06.2017 № 6-01/5954ел/п), Антимонопольний комітет України (далі - Комітет), погодив його в межах компетенції.

Разом з тим, Комітет вважає за необхідне висловити наступні застереження.

Комітет в цілому погоджується з необхідністю впровадження Закону задля забезпечення швидкого та ефективного врегулювання спорів між споживачами

та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг та посилення ролі споживачів. Однак, прийняття зазначеного Закону може призвести до правової невизначеності у сфері енергетики.

Відповідно до пункту' 1 статті 17 проекту Закону до компетенції енергетичного омбудсмена відносяться питання, зокрема щодо: розрахунків споживачів за спожитої електричної енергії та надані послуги; якості обслуговування споживачів електричної енергії; обліку спожитої електричної енергії; дотримання правил користування (постачання) товарами та послугами на роздрібному електроенергетичному ринку; відключення від електропостачання споживачів; доступу до електричних мереж; зміни постачальника електроенергії та ін.

Разом з тим, статтею 17 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» передбачено функції та повноваження Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі - НКРЕКП), зокрема, НКРЕКП приймає обов'язкові до виконання рішення з питань, що належать до його компетенції; розробляє та затверджує нормативно-правові акти, зокрема, порядки (методики) формування, розрахунку та встановлення державних регульованих цін і тарифів для суб'єктів природних монополій у сферах енергетики та комунальних послуг, а також для інших суб'єктів господарювання, що провадять діяльність на ринках у сферах енергетики та комунальних послуг, якщо відповідні повноваження надані НКРЕКП законом; правила користування (постачання) товарами та послугами на роздрібних ринках; затверджує типові та схвалює примірні договори відповідно до закону; бере участь у регулюванні платіжно-розрахункових відносин на ринках у сферах енергетики та комунальних послуг у випадках, визначених законом; забезпечує захист прав та законних інтересів споживачів товарів (послуг), які виробляються (надаються) суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, розгляд звернень таких споживачів та врегулювання спорів, надання роз'яснень з питань застосування нормативно-правових актів НКРЕКП.

Положенням частини другої статті 19 Конституції України встановлено, що органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені законами України.

При цьому, відповідно до положень проекту Закону, омбудсмен набуває таких самих повноважень, що і НКРЕКП, що за певних умов може призвести до правової невизначеності під час звернення споживачів за захистом своїх прав та інтересів.

Відповідно до міжнародної практики щодо інституту енергетичного омбудсмена, на прикладі таких країн, як Німеччина, Австрія, Великобританія,

Франція, Іспанія вбачається чітке розмежування повноважень омбудсмена та Регулятора.

Тобто, Директиви Третього енергетичного пакету покладають на держави обов'язок запровадити відповідний механізм вирішення спорів та розгляду скарг споживачів у сфері енергетики, проте дозволяють державам самостійно визначити, який цей механізм буде.

Враховуючи вищенаведене, Комітет зазначає про необхідність чіткого розмежування сфери компетенції енергетичного омбудсмена та НКРЕКП, а саме передбачення чіткого, вичерпного та прозорого механізму взаємодії вищезазначених державних органів, задля уникнення можливої правової невизначеності, зокрема, при здійсненні своїх повноважень у сфері енергетики.

Зауваження Міністерства соціальної політики України до проекту Закону України „Про енергетичного омбудсмена”:

Частинами другою та третьою статті 16 проекту Закон передбачається, що умови оплати праці членів Ради енергетичного омбудсмена визначаються з урахуванням особливостей цього Закону, умови оплати праці, надання відпусток, питання соціального захисту працівників секретаріату енергетичного омбудсмена визначаються Законом України „Про державну службу” - з урахуванням особливостей, встановлених цим Законом.

Разом з тим, абзацами другим і третім частини четвертої статті 16 проекту Закону передбачено, що посадові оклади енергетичному омбудсмену та працівникам його секретаріату встановлюються відповідно до розміру мінімальної заробітної плати, а саме:

енергетичний омбудсмен - 40;

працівники секретаріату енергетичного омбудсмена - від 15 до 25.

Частиною третьою розділу II Прикінцеві та перехідні положення Закону України від 06.12.2016 № 1774-VIII „Про внесення змін до деяких законодавчих актів України” встановлено, що мінімальна заробітна плата після набрання чинності цим Законом не застосовується як розрахункова величина для визначення посадових окладів і заробітної плати працівників та інших виплат.

Згідно із частиною шостою статті 6 Закону України „Про оплату праці” мінімальний посадовий оклад (тарифна ставка) встановлюється у розмірі, не меншому за прожитковий мінімум, установлений для працездатних осіб на 1 січня календарного року.

Крім того, відповідно до абзацу десятого пункту 6 частини першої статті 20 Закону України „Про Кабінет Міністрів України” Кабінет Міністрів України визначає відповідно до закону умови оплати праці працівників бюджетних установ та підприємств державного сектору економіки, а також грошового забезпечення військовослужбовців (осіб рядового і начальницького складу), поліцейських.

З урахуванням вищезазначеного пропонуємо статтю 16 проекту Закону викласти в такій редакції:

„Стаття 16. Оплата праці енергетичного омбудсмена та працівників його секретаріату

Умови оплати праці, надання відпусток, питання соціального захисту енергетичного омбудсмена та працівників його секретаріату визначаються Законом України „Про державну службу”.

Підпункт 2 пункту другого Розділу IV Прикінцеві та перехідні положення проекту Закону виключити.

Зауваження Державної регуляторною службою України (ДРС) відповідно до Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» розглянуто проект Закону, а також документи, що надані до нього листом Міністерства енергетики та вугільної промисловості України від 28.08.2017 №01/32-6904:

За результатами розгляду проекту Закону та відповідного аналізу регуляторного впливу на відповідність вимогам статей 4, 5, 8 і 9 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» встановлено:

проектом Закону пропонується визначити правовий статус енергетичного омбудсмена, його завдання, функції, напрями діяльності, принципи взаємовідносин з державою, державними органами, суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг та споживачами.

Однак, проект Закону не може бути погоджений у даній редакції з огляду на наступне.

За інформацією Міненерговугілля, метою розробки проекту є запровадження на законодавчому рівні інституту енергетичного омбудсмена в якості посередника, незалежної третьої особи, яка сприятиме посиленню ролі споживачів у відносинах з суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та забезпечить швидке і ефективне врегулювання спорів між споживачами та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг. Однак, запропонований проект Закону викликає ряд зауважень.

Так, в статті 1 проекту Закону пропонується запровадити новий термін «енергетичний омбудсмен - посадова особа, статус, функції та повноваження якої визначені цим Законом», зміст якого не розкриває дане поняття у сферах енергетики та комунальних послуг, в результаті чого виникає його юридична невизначеність. Цей термін потребує більш чіткого визначення, конкретизації загальних функцій, дій, ролі посадової особи у відповідних сферах.

В статті 2 проекту Закону зазначається, що правовою основою діяльності енергетичного омбудсмена є, зокрема, Конституція України. Втім в Основному Законі України відсутні норми, що регулюють діяльність інституту енергетичного омбудсмена.

Далі по тексту проекту Закону не зрозумілою є запропонована редакція



пункту 6 частини першої, а саме: «порушення вимог щодо несумісності діяльності, визначених у частині третій статті 11 цього Закону.». Редакція частини третьої статті 11 цього Закону звучить таким чином: «3. З метою систематизації даних про одержання та рух заяв споживачів енергетичним омбудсменом створюється база даних таких звернень та скарг.». Отже, посилання на частину третю статті 11 проекту Закону є необґрунтованим, оскільки дана частина і взагалі стаття є іншою за тематикою по відношенню до вимог щодо несумісності діяльності енергетичного омбудсмена.

Аналогічна помилка і в частині першій статті 11 проекту Закону, де зазначено, що до 1 квітня енергетичний омбудсмен готує звіт, в якому відображаються відомості зазначені в пунктах БЗ цієї частини. Проте частина перша статті 11 містить лише 7 пунктів.

В свою чергу частини 6 та 7 цієї ж статті 11 проекту Закону відображають додаткові повноваження центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики та теплопостачання за зверненням енергетичного омбудсмена. Доцільно внести зміни в закон, яким визначено статус та функції зазначеного органу державної влади, доповнивши відповідними повноваженнями.

Частина друга статті 12 проекту Закону передбачає повноваження енергетичного омбудсмена, які досить звужені та не розкривають мету його діяльності. Складається враження, що створюється структура, але задля яких цілей поки що невизначено. Вважаємо за необхідне розширити повноваження енергетичного омбудсмена, оскільки він повинен сприяти покращенню рівня захисту прав споживачів в енергетичній та комунальній сферах, та врегулюванню споживчих спорів в цих сферах.

Водночас, для забезпечення діяльності енергетичного омбудсмена утворюється секретаріат (стаття 14 проекту Закону). Відповідно розробником проекту Закону пропонується поширити на працівників секретаріату енергетичного омбудсмена дію Закону України «Про державну службу». Втім, зміст і характер виконуваної ними роботи не передбачає здійснення повноважень, безпосередньо пов'язаних з виконанням завдань і функцій, визначених частиною першою статті 1 Закону України «Про державну службу», а також роботи, що пов'язана із забезпеченням належних умов функціонування державного органу. Повноваження працівників секретаріату, які пропонуються розробником проекту Закону носять більше дорадчий характер, який притаманний патронатній службі міністерств, а це в свою чергу унеможливило поширення вищезгаданого закону на цих працівників.

Слід звернути увагу на те, що стаття 76 Закону України «Про ринок електричної енергії» передбачає порядок розгляду скарг та вирішення спорів державним регулятором - НКРЕКП. Частина п'ята цієї статті вказує на те, що розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів на дії чи бездіяльність електропостачальників та операторів систем розподілу, вирішення спорів між ними здійснюються також енергетичним омбудсменом. Тобто,

арбітром у відносинах споживачів з суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, виступатимуть Регулятор та енергетичний омбудсмен, де на останнього покладається розгляд скарг побутових та малих непобутових споживачів. Проте, в проекті Закону про розгляд скарг енергетичним омбудсменом саме побутових та малих непобутових споживачів не згадується. Це свідчить про те, що енергетичним омбудсменом будуть дублюватися функції НКРЕКП. З метою правильного застосування норм проекту Закону та уникнення дублювання функцій, вважаємо за необхідне зазначити в проекті яких саме споживачів розглядатимуться скарги енергетичним омбудсменом.

Також, незрозумілою є редакція частини другої статті 16 проекту Закону, зокрема, мова йде про членів Ради енергетичного омбудсмена, про яких в даному проекті нічого не сказано.

Крім того, підпунктом другим пункту 1 статті 1 проекту Закону пропонується встановити, що метою діяльності енергетичного омбудсмена є забезпечення швидкого та ефективного врегулювання спорів між споживачами та суб'єктами господарювання, що проводять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг.

Проте, досягнення вказаної мети по відношенню до споживача можливо в окремих випадках поставити під сумнів, оскільки відповідно до пункту 1 статті 9 проекту Закону скаргу споживача енергетичний омбудсмен залишить без розгляду у випадку, зокрема, якщо споживачем подано скаргу до енергетичного омбудсмена без підтвердження факту звернення до суб'єкта господарювання не менш як за 30 днів до моменту звернення до енергетичного омбудсмена, *але не раніше одного року з моменту ознайомлення споживача з прийнятим суб'єктом господарювання рішенням.*

Зазначена норма не є однозначною для трактування, оскільки виникають певні питання: яке рішення суб'єкта господарювання мається на увазі; у випадку якщо це рішення щодо скарги споживача, яке в свою чергу не задовольнило останнього, то чому споживач має чекати рік щоб подати скаргу до енергетичного омбудсмена.

Окрім зазначеного, до проекту Закону наявні деякі загальні зауваження, зокрема по тексту спостерігаються редакційні помилки.

В доповнення зазначаємо, що з метою отримання можливості у повному обсязі оцінити, як безпосередньо проблему, так і ефективність запропонованого способу її вирішення, розробнику необхідно доопрацювати Аналіз регуляторного впливу до проекту Закону, привівши його у відповідність з вимогами Методики проведення аналізу впливу регуляторного акта, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 11.03.2004 № 308 «Про затвердження методик проведення аналізу впливу та відстеження результативності регуляторного акта» зі змінами, внесеними постановою Кабінету Міністрів України від 16.12.2015 № 1151 (далі - Методика), зокрема, необхідно:

- описати механізм дії запропонованого регулювання з урахуванням основних бізнес-процесів, які потрібно буде забезпечити суб'єктам господарювання для реалізації його вимог (розробнику необхідно врахувати, що механізм реалізації регуляторного акта має бути безпосередньо пов'язаний із цілями та очікуваними результатами регуляторного акту, тобто яким чином будуть діяти норми проекту Закону та якою прогнозується ситуація після набрання регуляторним актом чинності);

- провести відповідні розрахунки, що дозволять виміряти вплив регулювання на суб'єктів господарювання та органи державної влади на виконання регулювання, та оцінити витрати, які вони понесуть внаслідок провадження регулювання.

*Для проведення розрахунку витрат суб'єктів господарювання та органів державної влади на виконання регулювання та отримання коректних результатів ключовим є саме правильний та детальний розподіл регулювання на підпроцеси. Під розподілом на підпроцеси мається на увазі деталізація механізму дії регулювання з визначенням кожного етапу, який повинен пройти суб'єкт господарювання/орган влади, щоб виконати вимоги регулювання. Відсутність у розрахунках того чи іншого підпроцесу негативно позначається на його достовірності та ставить під сумнів результати, отримані в ході підготовки АРВ. З метою уникнення таких ситуацій розробник повинен деталізувати підпроцеси у додатках 2 та 4 під час проведення розрахунків.*

Таким чином, розробку проекту Закону здійснено з порушенням принципів державної регуляторної політики адекватності, ефективності та збалансованості, визначених статтею 4 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», вимог статті 5 цього Закону в частині недопущення викладення положень регуляторного акта у спосіб, який є доступним та однозначним для розуміння особами, які повинні впроваджувати або виконувати його вимоги.

Враховуючи зауваження від заінтересованих центральних органів виконавчої влади законопроект потребував доопрацювання.

### **3. Надання відповідних прикладів документів ЄС, кращої законодавчої практики держав-членів ЄС щодо функціонування інституту енергетичного омбудсмена, розробка відповідних рекомендацій.**

Під час проведеної роботи здійснювалося дослідження вимог актів ЄС та досвіду європейських країн щодо запровадження інституту енергетичного омбудсмена. В роботі було проаналізовано досвід Данії, Німеччини, Австрії, Великобританії, Франції та Автономної області Каталонія (Іспанія) щодо таких питань: підзвітність та підконтрольність енергетичних омбудсменів, їх призначення на посади, джерела їх фінансування, можливості їх впливу на політику, а також розмежування повноважень між енергетичними омбудсменами та регуляторами у сфері енергетики.

У країнах Європи не існує єдиної уніфікованої моделі щодо альтернативного вирішення спорів (Alternative Dispute Resolution, ADR) споживачів в енергетичній сфері. ADR-моделі в енергетичній сфері можна умовно розділити на 3 групи:

- повністю незалежні від регулятора чи уряду в цілому ADR-установи з енергетичних питань (Німеччина, Бельгія, Великобританія, Болгарія, Франція);
- ADR в енергетичній сфері забезпечується регулятором чи іншим органом виконавчої влади (Австрія, Угорщина, Італія, Литва, Люксембург, Мальта, Польща, Румунія, Словаччина, Словенія, Норвегія, Швейцарія, Ісландія, Ірландія);
- ADR в енергетичній сфері здійснюється загальними ADR-установами, що вирішують й інші типи спорів (Кіпр, Чехія, Данія, Естонія, Фінляндія, Греція, Латвія, Нідерланди, Португалія, Іспанія, Швеція).

У процесі імплементації зазначених вище директив ЄС держави вправі обирати найоптимальнішу модель, яка враховує національні особливості. Можливим є також сценарій, коли декілька ADR-установ надають послуги альтернативного вирішення спорів в одній сфері. Проте такий варіант може мати негативні наслідки, ускладнюючи вибір процедури для споживача. Моделі ADR можуть бути приватними або публічними. Для приватних моделей характерним є приватне фінансування компаніями (підприємствами) — учасниками ринку. З іншого боку, часто парламенти фінансують публічного (державного) омбудсмена з метою забезпечення його незалежності від органів виконавчої влади. Дискусія щодо переваг та недоліків приватної чи державної моделі фінансування омбудсмена досі триває.

Відрізняються також і підходи європейських країн щодо: порядку створення ADR-установ; призначення на посаду посередників/омбудсменів (парламентом, урядом, регулятором, організацією споживачів, компаніями тощо); щорічної кількості спорів/скарг; доступності ADR для споживачів; підзвітності та підконтрольності.

ADR-установ (парламенту, уряду, регулятору, університету, компанії тощо). Потенційно енергетичний омбудсмен може виконувати декілька функцій: вирішення споживчих спорів, популяризація прав споживачів серед державних установ та представників бізнесу (так звана адвокація), надання порад та консультацій споживачам, просвітництво та навчання споживачів (через різні канали комунікації). Проте держави самостійно вирішують, який обсяг повноважень надавати омбудсмену.

Країни-члени ЄС також по-різному врегулювали питання обов'язковості реєстрації підприємств — постачальників енергії при ADR-установі. Так, наприклад, у Великобританії обов'язок бути зареєстрованим при ADR-установі покладено на всі підприємства, що постачають енергію приватним споживачам або малим підприємствам. У Франції законодавство зобов'язує всі підприємства в енергетичному секторі бути учасниками публічного ADR.

У Німеччині реєстрація при ADR-установі є для постачальників енергії добровільною, проте всі підприємства повинні інформувати споживачів про можливість звернення до ADR та брати участь у ADR-процедурі, якщо споживач звернувся з відповідною скаргою. У жовтні 2011 року в Брюсселі було створено незалежну та некомерційну Мережу національних енергетичних омбудсменів (National Energy Ombudsmen Network, NEON), яка відіграє роль форуму для обміну досвідом між визнаними ADR-установами у сфері енергетики. Учасником NEON може бути будь-яка незалежна ADR-установа, що діє відповідно до вимог Директив 2009/72/ЄС, 2009/73/ЄС, 2013/11/ЄС та Регламенту (ЄС) No 524/2013.

Сьогодні учасниками NEON є: енергетичні омбудсмени Бельгії та Франції, Служба омбудсмена Великобританії, Каталонський уповноважений з прав людини, італійський та чеський регулятори у сфері енергетики.

Важливим питанням при запровадженні інституту енергетичного омбудсмена є дотримання принципу незалежності відповідно до вимог Директиви 2013/11/ЄС. Забезпечення незалежності може бути проблематичним, особливо у тих країнах, де ADR-установи діють у структурі регулятора або прикріплені до нього. Низка країн обрали саме таку модель, яка передбачає тісний зв'язок ADR-установи з експертами в енергетичній сфері. Проте представники мережі NEON, а також незалежні експерти рекомендують чітко відокремлювати ADR-установи від регулятора та бізнесу.

Нижче проаналізовано приклади ADR-установ у сфері енергетики, що діють у Німеччині, Австрії, Франції, Великобританії та Каталонії

## **ПРИКЛАД НІМЕЧЧИНИ**

Вимоги Директив 2009/73/ЄС та 2009/72/ЄС до розгляду скарг споживачів у Німеччині було імplementовано шляхом внесення змін до Федерального закону про забезпечення електроенергією та газом від 07.07.2005:

в § 111a регулюється порядок розгляду скарги підприємством, а § 111b присвячено вирішенню спорів посередницькими установами.

Відповідно до § 111a цього закону підприємства - постачальники електроенергії, оператори пунктів обліку та надавачі послуг обліку енергії зобов'язані розглянути скарги споживачів щодо укладення договору, якості послуг, підключення до мережі, забезпечення енергією та обліку енергії протягом чотирьох тижнів з моменту отримання такої скарги підприємством. У разі незадоволення скарги споживача підприємство зобов'язане викласти причини у письмовій формі, вказавши на можливість позасудового вирішення спору та зазначивши адресу і веб-сторінку відповідної посередницької установи. Крім того, підприємство зазначає, що його участь в альтернативному вирішенні спору є обов'язковою. Важливо, що закон також покладає на підприємства загальний обов'язок зазначати на своїй веб-сторінці інформацію про можливості альтернативного вирішення споживчих спорів, про їхній обов'язок брати участь у такому вирішенні та контактні дані відповідної посередницької установи.

Згідно з § 111b Федерального закону про забезпечення електроенергією та газом до вирішення спорів між підприємствами та споживачами щодо підключення до мережі, постачання та обліку енергії може залучатися визнана або уповноважена посередницька установа.

Центральною посередницькою установою може бути визнана юридична особа приватного права, якщо вона відповідає вимогам Федерального закону про альтернативне вирішення спорів у справах споживачів від 19.02.2016, який було ухвалено з метою імплементації Директиви 2013/11/ ЄС. Таке визнання здійснюється Федеральним міністерством економіки та енергетики за погодженням з Федеральним міністерством юстиції та захисту прав споживачів і фіксується у відповідному федеральному реєстрі.

Якщо посередницька установа розглядає спір за ініціативою споживача, то участь підприємства в такій процедурі є обов'язковою. Заява споживача про початок досудового вирішення спору є допустимою, лише якщо скаргу споживача не було задоволено підприємством відповідно до § 111a Федерального закону про забезпечення електроенергією та газом. Посередницька установа може залучати також інші підприємства до процедури, якщо це необхідно для вирішення споживчого спору. Залучення посередницької установи не позбавляє учасників спору права звертатися по захист до суду або ініціювати інші процедури, передбачені законом.

Центральною установою у Німеччині, що здійснює позасудове вирішення спорів між споживачами та підприємства-енергопостачальниками, є так звана Посередницька установа в енергетичній сфері (Schlichtungsstelle Energie e. V./Conciliation Body for Energy; далі — Посередницька установа), яка отримала у 2011 році офіційне визнання згідно з ч. 3 § 111b Федерального закону про забезпечення електроенергією та газом.

Установа є незалежною і нейтральною, діє у формі неприбуткового громадського об'єднання (eigetrager Verein) відповідно до своїх статутних документів та підтримується спілками (об'єднаннями) підприємств енергетичної сфери і Федеральним центром захисту прав споживачів (Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.). Членами громадського об'єднання можуть бути спілки, підприємства - постачальники енергії, оператори пунктів обліку та надавачі послуг обліку енергії. Проте можливість скористатися послугами Посередницької установи не залежить від членства в об'єднанні.

Органами об'єднання є правління та загальні збори членів. Члени правління (15 осіб) обираються загальними зборами строком на 4 роки з дотриманням принципу пропорційного представлення інтересів різних груп (мінімум 2 представники споживачів, кандидатури яких пропонуються Федеральним об'єднанням центрів захисту прав споживачів). Крім того, у складі Посередницької установи діє консультативна рада (15 осіб), до складу якої на паритетних засадах входять представники підприємств енергетичної сфери (6), представники споживачів (6), а також 3 представники, запропоновані

відповідними федеральними міністерствами. Правління призначає виконавчого директора, який здійснює поточне управління Посередницькою установою.

У складі Посередницької установи діє омбудсмен, який власне і несе відповідальність за посередництво. При прийнятті рішень він діє незалежно та об'єктивно як суддя, що гарантує нейтральність Посередницької установи.

#### Омбудсмен: призначення на посаду, завдання:

Параграфи 13—15 Статуту Посередницької установи регулюють діяльність омбудсмена, процедуру його призначення та основні завдання. Омбудсмен призначається на посаду строком на 3 роки та звільняється з посади правлінням за пропозицією консультативної ради. Він одержує заробітну плату, розмір якої визначається правлінням. Допускається повторне призначення на посаду.

Звільнення з посади допускається лише при очевидних та грубих порушеннях омбудсменом своїх обов'язків або у випадку, коли омбудсмен тривалий час не може виконувати свої обов'язки. Омбудсменом може бути призначена особа, допущена до обіймання посади судді. На час обіймання посади омбудсмен не може займатися іншою діяльністю, яка здатна зашкодити виконанню його прямих обов'язків чи вплинути на його неупередженість. Омбудсмен має право займатися науковою діяльністю у тій мірі, у якій вона не завдає шкоди виконанню його прямих обов'язків.

При здійсненні своєї діяльності та прийнятті рішень омбудсмен є незалежним, та не допускається надання вказівок у його роботі. Він зобов'язаний дотримуватися принципу конфіденційності та сприяти вирішенню споживчих спорів шляхом надання посередницьких пропозицій.

У випадку, коли посередництво не проводиться, необхідним є обґрунтування відповідно до процедурних правил Посередницької установи. Омбудсмен здійснює фаховий нагляд за діяльністю працівників Посередницької установи та бере участь у засіданнях консультативної ради без права голосу, а також може при потребі скликати засідання консультативної ради.

#### Підзвітність та підконтрольність:

Згідно з ч. 5 § 111b Федерального закону про забезпечення електроенергією та газом визнана посередницька установа повинна щорічно подавати Федеральному міністерству економіки та енергетики звіти про свою організаційну та фінансову структуру.

Відповідно до Статуту Посередницької установи (ч. 6 § 15) омбудсмен інформує правління та консультативну раду Посередницької установи про свою роботу шляхом подання щоквартальних звітів.

Виконавчий директор Посередницької установи готує в перші два місяці кожного календарного року звіт про діяльність установи, в якому зазначаються кількість, результати та теми проваджень попереднього року. Цей звіт публікується на сайті установи. Крім того, Посередницька установа інформує регулятор про основні тенденції посередницьких проваджень, подаючи

квартальні звіти про кількість, результати, причини та учасників спорів, що були розглянуті.

Посередницька установа повинна також регулярно публікувати на своїй сторінці в інтернеті свої посередницькі пропозиції, що можуть бути цікавими для широкого кола споживачів (ч. 8 § 111b Федерального закону про забезпечення електроенергією та газом).

#### Джерела фінансування

Згідно з ч. 6 § 111b Федерального закону про забезпечення електроенергією та газом визнана посередницька установа може брати невелику плату за свої послуги з підприємств — учасників спору. Розмір плати повинен бути пропорційним до витрачених установою зусиль. Як правило, розгляд спору посередницькою установою є безплатним для споживачів, проте у випадку очевидного зловживання зі сторони споживача посередницька установа може також стягувати плату з нього.

Згідно з § 17 Статуту Посередницька установа фінансує свою діяльність за рахунок членських внесків, плати за надання послуг посередництва тощо. Розмір членських внесків визначається Посередницькою установою самостійно. Плата за надання послуг посередництва є фіксованою (від 100 до 450 євро за провадження) і залежить від обсягу допомоги, наданої установою.

Крім того, Посередницька установа як громадська організація може отримувати кошти на реалізацію певних проектів, як, наприклад, проект “Покращення споживчої інформації у сфері енергетичного посередництва”, який фінансується Федеральним міністерством економіки та енергетики спільно з Федеральним міністерством юстиції та захисту прав споживачів.

#### Можливості впливу на (тарифну) політику

В цілому у Німеччині громадські об'єднання у сфері захисту прав споживачів наділені досить широкими повноваженнями, в тому числі в політичних питаннях. Так, наприклад, одним із завдань Федерального центру захисту прав споживачів є саме вплив на формування споживчої політики. Проте мандат Посередницької установи є чітко окресленим і передбачає лише надання послуг щодо вирішення споживчих спорів. Ані національне законодавство Німеччини, ані статутні документи Посередницької установи не передбачають повноважень установи чи омбудсмена у політичній сфері (формування політики/вплив на політику), адже це могло би вплинути на незалежність та неупередженість установи.

Розмежування повноважень між Посередницькою установою та регулятором

Посередницька установа здійснює виключно вирішення спорів споживачів, не надаючи при цьому інших послуг. Так, наприклад, з метою забезпечення незалежності посередників надання консультацій загального характеру не входить до повноважень Посередницької установи. Функції контактного пункту Для надання споживачам усієї необхідної інформації стосовно їхніх прав, чинного законодавства та доступних для них шляхів урегулювання спорів



(відповідно до вимог ч. 9 ст. 3 Директиви 2009/73/ЄС та ч. 12 ст. 3 Директиви 2009/72/ЄС) здійснює регулятор через спеціально створений сервісний відділ для споживачів.

Регулятором у галузі енергетики у Німеччині виступає Федеральна мережева агенція електроенергії, газу, телекомунікацій, пошти та залізниці (Bundesnetzagentur], діяльність якої регламентується спеціальним Федеральним законом про мережеву агенцію та Федеральним законом про забезпечення електроенергією та газом.

До повноважень Федеральної мережевої агенції не належить надання послуг посередництва, проте регулятор може розпочати спеціальну процедуру проти учасника ринку, що зловживає своїм становищем на ринку, а також так звану наглядову процедуру (§ 30, 31, 65 Федерального закону про забезпечення електроенергією та газом]. У випадку, коли регулятор розпочав одну з таких процедур, посередницька процедура щодо того самого випадку призупиняється і поновлюється лише після завершення процедур регулятора (§ 111с Федерального закону про забезпечення електроенергією та газом). Посередницька установа та регулятор обмінюються інформацією щодо справ, які вони розглядають, у тій мірі, у якій це необхідно для виконання їхніх завдань.

Перед створенням Посередницької установи споживачі могли звертатися зі скаргами до регулятора. Проте такі скарги стосувалися лише обмеженого кола питань, наприклад щодо зміни постачальника. Рівень задоволеності споживачів такою моделлю був невеликий. Сьогодні споживачі можуть обирати, до кого звертатися,— до Посередницької установи в енергетичній сфері, центрів із захисту прав споживачів чи онлайн-посередників.

## **ПРИКЛАД АВСТРІЇ**

Посередницька установа з вирішення споживчих спорів у сфері енергетики Була створена в Австрії ще 2002 року у складі регулятора Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft (E-Control)<sup>21</sup>. E-Control розпочав свою роботу як регулятор 1 Березня 2001 року у формі товариства з обмеженою відповідальністю (Gesellschaft mit beschränkter Haftung, GmbH) та був реформований у 2011 році, отримавши статус установи публічного права. Органами E-Control виступають: правління, наглядова рада, комісія з регулювання та консультативна рада з регулювання.

Посередницька установа у складі E-Control діє відповідно до Федерального закону про альтернативне вирішення споживчих спорів, ухваленого з метою імплементації Директиви 2013/ii/ЄС. Згідно з ч. 1 § 4 цього закону Посередницька установа E-Control отримала офіційне визнання як нотифікована ADR-установа для вирішення споживчих спорів відповідно до вимог ЄС. Крім того, питання посередництва є врегульованими у Федеральному законі про регулятора у сфері електро- та газової промисловості (Закон про E-Control).

Основним завданням Посередницької установи E-Control є вирішення спорів між споживачами та підприємствами у сфері електроенергії та газу (постачальниками та операторами мереж постачання) чи іншими учасниками

ринку. Можливість звернення до Посередницької установи не порушує права учасників спору звертатися до суду. Можливі питання для розгляду: проблеми з рахунками, зміна постачальника, якість наданих послуг тощо. Правом звернення до установи наділені як приватні споживачі (фізичні особи), так і споживачі-підприємства. Установа повинна розглянути спір протягом 6 тижнів. Підприємства — учасники спору зобов'язані брати участь у процедурі, надавати всю необхідну інформацію та в певних випадках пропонувати вирішення. Установа може залучати до вирішення спору зовнішніх експертів.

Згідно з ч. 2 § 2 Правил процедури Посередницької установи E-Control перед поданням скарги на вирішення посередника заявник повинен зроби спробу досягнути згоди з іншим учасником спору.

#### Призначення на посаду

Керівник Посередницької установи та його заступник призначаються правлінням E-Control строком на 3 роки. Проте при здійсненні своєї діяльності щодо вирішення споживчих спорів вони не підпорядковуються жодним інструкціям правління. Правління, у свою чергу, складається з 2 осіб, що призначається Федеральним міністром економіки, сім'ї та молоді (§ 6 Закону про E-Control).

Федеральний закон про альтернативне вирішення спорів містить ряд вимог до посередників (§ 10). Посередник повинен здійснювати свою діяльність незалежно та неупереджено. Він повинен володіти достатніми знаннями в галузі права, досвідом та навичками, необхідними для роботи в посередницькій установі чи для судового вирішення спору. Посередник може бути знятий з посади лише у випадку: наявності підстав, за яких здійснення незалежної та неупередженої діяльності є неможливим; неможливості здійснювати свою діяльність протягом тривалого часу; з інших важливих причин.

Посередник повинен невідкладно повідомити керівництво посередницької установи про існування будь-яких обставин, які можуть негативно вплинути на його незалежність та неупередженість, а також про імовірні конфлікти інтересів з одним із учасників спору.

#### Підзвітність та підконтрольність

Федеральний закон про альтернативне вирішення спорів (§ 9) вимагає від посередницьких установ надання щорічного звіту про роботу. Цей звіт повинен містити як мінімум таку інформацію:

- про кількість та види поданих скарг;
- про систематичні та вагомі проблеми, що часто призводять до спорів між споживачами та підприємствами, можливі рекомендації щодо вирішення цих проблем;
- про кількість відхилених скарг (у процентному відношенні] та причини їх відхилення;
- про кількість проваджень, що були припинені без досягнення результату, та причини припинення проваджень (у процентному відношенні];
- про середню тривалість розгляду скарг/спорів;

про кількість випадків, у яких учасники спору дотримувались досягнутих результатів розгляду, якщо такі відомі (у процентному відношенні];

про співпрацю з іншими посередницькими установами, оцінку ефективності такої співпраці;

про навчання та тренінги для посередників, що займаються вирішенням спорів;

оцінку ефективності процедури, що застосовується посередницькою установою, та можливості для покращення результативності.

Крім того, E-Control готує щорічні звіти про спори, розглянуті Посередницькою установою. Ці звіти подаються консультативній раді з регулювання E-Control, Федеральному міністерству економіки, сім'ї та молоді, а також Федеральному міністерству праці, соціальних питань та захисту прав споживачів (ч. 4 § 26 Закону про E-Control).

Слід зазначити, що питання незалежності E-Control було предметом судового розгляду. Федеральний адміністративний суд Австрії наразі перевіряє рішення місцевого австрійського суду про невідповідність праву ЄС п. 3 § 5 Закону про E-Control, згідно з яким Федеральний міністр економіки, сім'ї та молоді має право невідкладно отримувати інформацію від E-Control про всі питання його управління та виконання ним своїх завдань.

#### Джерела фінансування:

Послуги Посередницької установи є безкоштовними для сторін спору, проте сторони самі несуть поштові витрати та витрати на юридичне представництво їхніх інтересів. Діяльність Посередницької установи фінансується з бюджету E-Control.

Питання бюджету, фінансування та фінансової звітності E-Control регулюються § 30-33 Закону про E-Control. Фінансування діяльності E-Control здійснюється учасниками ринку. Так, дохід E-Control (95% якого надходить від регуляторної діяльності) становив у 2011 році майже 16 млн євро, а протягом 2012-2014 років — близько 20 млн євро. Крім того, на здійснення діяльності в загальних суспільних інтересах держава щорічно виділяє E-Control певну суму (ч. 4 § 5 та ч. 6 § 32 Федерального закону про E-Control] з державного бюджету.

#### Можливості впливу на (тарифну) політику та розмежування повноважень між регулятором і Посередницькою установою:

E-Control як регулятор наділений певними повноваженнями у сфері тарифної політики, проте ані статутні документи E-Control, ані національне законодавство не передбачають окремих повноважень Посередницької установи в цій сфері. Посередницька установа лише може у своїх щорічних звітах вказувати на проблеми в правовому регулюванні та правозастосуванні, а також пропонувати певні шляхи вирішення цих проблем.

Посередницька установа є окремим відділом у структурі E-Control, основним завданням якого є розгляд споживчих спорів/скарг. Комісія з регулювання E-Control також наділена повноваженнями щодо розгляду спорів у

сфері енергетики. Вона розглядає такі спори між учасниками ринку у випадках, чітко передбачених § 12 Закону про E-Control. Проте такі провадження мають характер адміністративної процедури, а не посередництва, відповідно до Закону про альтернативне вирішення спорів.

Що стосується інформування споживачів про їхні права (вимоги ч. 9 ст. 3 Директиви 2009/73/ЄС та ч. 12 ст. 3 Директиви 2009/72/ЄС), то законодавство покладає цю функцію на E-Control (ч. 6 § 22 Закону про E-Control). Інформування здійснюється в основному Посередницькою установою.

В цілому слід зазначити, що у своєму останньому звіті щодо діяльності E-Control Рахункова палата Австрії вказала на проблему відсутності чіткого розмежування завдань та повноважень між окремими відділами E-Control. Такий стан речей справляє негативний вплив на ефективність роботи E-Control в цілому.

### **ПРИКЛАД ВЕЛИКОБРИТАНІЇ**

Енергетичний омбудсмен у Великобританії є частиною Служби омбудсмена (Ombudsman Services, далі — Служба], утвореної у 2002 році з метою надання послуг незалежного вирішення спорів. Служба здійснює свою діяльність як некомерційна приватна компанія з відповідальністю, що обмежена гарантіями учасників (Ltd). Служба була нотифікована Єврокомісії як офіційна ADR-установа згідно з Директивою 2013/11/ ЄС, а також отримала дозвіл регулятора на діяльність енергетичного омбудсмена.

Згідно з Законом про споживачів, агентів з нерухомості та компенсацію від 2007 року на регульовані підприємства — постачальники енергії може бути покладено обов'язок бути учасниками певної визнаної регулятором схеми вирішення споживчих спорів. У 2008 році міністром енергетики на підставі цього законодавчого положення було ухвалено відповідний указ, згідно з яким ліцензовані енергетичні підприємства, що надають послуги побутовим споживачам та мікропідприємствам (micro business) зобов'язані бути учасниками визнаної регулятором схеми вирішення спорів (компенсації).

Енергетичний омбудсмен розглядає лише скарги щодо так званих підприємств-учасників, тобто тих, що в установленому порядку зареєструвались у Службі та сплачують відповідні внески. Перш ніж звернутися до енергетичного омбудсмена, споживач повинен подати свою скаргу до підприємства з метою досягнення згоди. Підприємство повинне розглянути цю скаргу протягом 6-8 тижнів. До питань, якими займається енергетичний омбудсмен, належать, наприклад, такі: проблеми з

рахунками за спожитий газ чи електроенергію, зміна постачальника енергії, проблеми з постачанням енергії тощо. Кількість скарг, що розглядаються омбудсменом, значно виросла за останні кілька років. Так, якщо за період 2011-2012 років енергетичний омбудсмен розглянув лише 6,6 тисяч скарг, то з квітня по грудень 2015 року ухвалених рішень було вже більше 39 тисяч.

Енергетичний омбудсмен пропонує рішення, яке споживач має право прийняти або відхилити. Якщо споживач погоджується із запропонованим

рішенням, то підприємство — учасник спору зобов'язане виконати його протягом 28 днів. Якщо споживач не погоджується із запропонованим рішенням або не надає жодної відповіді енергетичному омбудсмену щодо запропонованого рішення протягом встановленого строку, споживач втрачає право на вирішення спору омбудсменом, проте може використати інші шляхи захисту своїх прав (наприклад, звернення до суду). Омбудсмен може запропонувати одне з таких рішень: вибачення, пояснення, фінансова винагорода, надання послуги або вчинення певної дії (наприклад, скасування рішення про неправильно нараховані платежі).

#### Призначення на посаду та підзвітність

Правління призначає на посаду головного омбудсмена та визначає розмір його заробітної плати. Умови, за яких головного омбудсмена може бути звільнено, чітко визначені Статутом Служби (п. 61)<sup>38</sup>. До таких умов належать, наприклад: банкрутство омбудсмена, можливий конфлікт інтересів, власне бажання омбудсмена тощо. Служба налічує 428 посередників, призначених на посади за результатами успішного проходження співбесіди та перевірки фахових знань.

Щороку головний омбудсмен готує звіт про свою діяльність та надає його правлінню. Звіти омбудсмена публікуються також на сайті Служби. Крім того, він готує проект бізнес-плану на наступний рік та відповідний проект бюджету. Обидва документи повинні бути затверджені правлінням. Вимоги до інформації, що повинна міститися у звіті, ґрунтуються на положеннях Директиви 2013/ii/ЄС та передбачені також у національному законодавстві<sup>40</sup>.

Організація роботи Служби згідно з вимогами Директиви 2013/ii/ЄС та відповідного національного законодавства забезпечує її незалежність від підприємств — учасників спору. Це було в тому числі підтверджено під час незалежної експертної перевірки Служби у 2015 році. Службою керує правління директорів, більша частина з яких не є виконавчими директорами. Підприємства, що користуються послугами Служби, не можуть бути представлені у правлінні та не беруть участі в організації роботи Служби. Невиконавчі директори обираються на посади на підставі відкритого конкурсу виходячи з їхніх професійних якостей. До конкурсу не допускаються кандидати, що протягом останніх трьох років займали керівні посади в одному з підприємств-учасників. Невиконавчі директори призначаються спеціально скликаним комітетом з відбору кандидатів, склад якого також визначається Статутом Служби (п. 12).

#### Джерела фінансування:

Служба омбудсмена не отримує коштів з державного бюджету, а фінансується за рахунок підприємств — учасників споживчих спорів. Щорічно підприємства, що долучилися до Служби, сплачують певну фіксовану суму за користування її послугами. Розмір щорічного внеску залежить від виду діяльності підприємства. Крім того, служба стягує з підприємств певну плату за розгляд кожного конкретного спору. Причому розмір збору за окремий спір не

залежить від результату провадження. Послуги служби є безкоштовними для споживачів.

#### Можливості впливу на (тарифну) політику:

Основне завдання енергетичного омбудсмена полягає в неупередженому та незалежному розгляді індивідуальних скарг. Що стосується впливу на тарифну політику, то прямих повноважень енергетичного омбудсмена в цій сфері в національному законодавстві не міститься. Проте згідно з п. (г) та (§) ч. 11.1 Технічного завдання омбудсмен має повноваження рекомендувати системні зміни в політиці чи процедурах, що стосуються вирішення споживчих спорів, а також публікувати свої рекомендації.

Незалежна перевірка діяльності енергетичного омбудсмена, проведена у 2015 році на замовлення регулятора, показала, що енергетичний омбудсмен визнає свою роль у підтримці та поширенні кращих практик вирішення спорів, ідентифікації та вирішенні системних проблем, проте він досі не приділяв цим питанням достатньої уваги та не володіє належними можливостями для виконання цього завдання.

Крім того, одним із завдань омбудсмена є надання консультацій, відповідей на запити державних органів щодо питань, які належать до його компетенції. Так, наприклад, Служба омбудсмена надавала свою оцінку процесу імплементації Директиви 2013/ii/ЄС у Великобританії, щодо підвищення цін у строкових контрактах тощо.

Розмежування повноважень між омбудсменом та регулятором

Енергетичний омбудсмен здійснює лише розгляд індивідуальних скарг споживачів, до його повноважень не належить здійснення функцій регулятора, хоча деякі з його рішень можуть мати прецедентний характер.

Офіс ринків газу та електроенергії (Office of Gas and Electricity Markets, Ofgem) здійснює функції адміністрування та регулювання GEMA виступає регуляторним органом, що ухвалює рішення, а Ofgem виконує оперативну роль.

GEMA та Ofgem діють на підставі та відповідно до спеціального законодавства, що регламентує повноваження та завдання регулятора: Закон про газ (1986), Закон про електроенергію (1989), Закон про комунальні служби (2000), Закон про захист конкуренції (1998), Закон про підприємницьку діяльність (2002), Закони про енергетику (2004, 2008, 2010). Регулятор не здійснює розгляду індивідуальних скарг споживачів, а лише інформує на своїй веб-сторінці про можливості позасудового розгляду споживчих спорів в енергетичному секторі.

Звіт про незалежну перевірку діяльності енергетичного омбудсмена 2015 року зазначає, що омбудсмен повинен виконувати 3 функції:

- розгляд індивідуальних скарг споживачів;
- ідентифікацію проблем у конкретних підприємствах та надання їм рекомендацій щодо покращення процедури розгляду споживчих скарг;

- ідентифікацію системних проблем у сфері енергетики, формулювання рекомендацій щодо вирішення цих проблем, а також звернення до відповідних установ з метою усунення цих системних проблем.

Звіт рекомендує регулятору та енергетичному омбудсмену спільно визначити, як саме омбудсмен повинен виконувати перелічені вище функції та як при цьому повинна виглядати співпраця (комунікація) між регулятором та омбудсменом.

Крім того, рекомендовано запровадити чіткий механізм співпраці між цими інституціями з метою кращого захисту прав споживачів в енергетичній сфері.

## **ПРИКЛАД ФРАНЦІЇ**

Енергетичний омбудсмен у Франції є незалежним державним органом, створеним на підставі Закону №2006-1537 від 7 грудня 2006 року щодо енергетичного сектору. Його основним завданням є інформування споживачів про їхні права у сфері енергетики, а також вирішення спорів споживачів з підприємствами енергетичного сектору. Він є публічним медіатором (посередником) відповідно до Кодексу Франції про захист прав споживачів та діє відповідно до вимог Енергетичного кодексу Франції. У своїй діяльності служба омбудсмена керується також Хартією професійної етики від 28 жовтня 2014 року, ухваленою омбудсменом.

Після імплементації положень Директиви 2013/ii/ЄС у національне законодавство енергетичний омбудсмен був визнаний офіційною установою щодо вирішення споживчих спорів у сфері енергетики. Відповідне повідомлення Європейській комісії було надіслане в січні 2016 року.

В офісі омбудсмена працює 41 співробітник. У процесі реформування офісу у вересні 2015 року відбулися певні зміни в його структурі: замість п'яти відділів було створено лише три (відділ посередництва, відділ інформації та комунікації, а також відділ управління та фінансів). Крім того, повноваження омбудсмена були розширені з ухваленням у серпні 2015 року Закону про енергетичний поворот. Раніше омбудсмен міг розглядати споживчі спори лише у сфері електроенергії та газу. Після реформи він отримав право вирішувати спори незалежно від типу енергії.

### Призначення на посаду та підзвітність:

Енергетичний омбудсмен призначається на посаду спільним рішенням міністрів, відповідальних за сфери енергетики та захисту прав споживачів, строком на 6 років без можливості повторного призначення.

Як незалежний державний орган омбудсмен не є підзвітним жодному вищому органу виконавчої влади. Його незалежність від підприємств енергетичного сектору та державних органів є необхідною передумовою ефективного захисту прав споживачів та надання їм неупередженої інформації. Незалежність гарантується автономністю бюджету, неможливістю дострокового відкликання та обмеженістю мандату певним строком.

Енергетичний омбудсмен готує щорічні звіти, які публікуються на його офіційному сайті, а також регулярно звітує про свою роботу безпосередньо перед парламентом Франції.

#### Джерела фінансування:

Бюджет енергетичного омбудсмена вперше з часу створення цієї посади був передбачений окремим пунктом у державному бюджеті на 2016 рік як частина програми “Державне управління у сфері енергетики” (відповідальність Міністерства з питань навколишнього середовища, енергетики та морських питань) під заголовком “Стабільна екологія, розвиток та мобільність” . Розмір фінансування на 2016 рік склав близько 5,7 млн євро.

Фінансування діяльності омбудсмена було змінено у 2015 році у процесі реформування оподаткування в енергетичній сфері. До цього часу його бюджет фіксувався міністерським декретом (рішення приймалось спільно декількома міністерствами) та фінансувався за рахунок 2 податків (по 50%) — сервісного внеску за електроенергію (Contribution to Public Service Charges for Electricity, CSPE) та внеску на спеціальний солідарний тариф за газ (Contribution to the Special Solidarity Tariff for Gas, CTSSG).

#### Розмежування повноважень між омбудсменом та регулятором:

У Франції повноваженнями незалежного регулятора у сфері енергетики наділена Комісія з регулювання енергетики (La Commission de régulation de l'énergie), створена у 2000 році. Заданням регулятора є забезпечення доступу до передавальних та розподільчих мереж (електроенергія, газ] усім постачальникам та забезпечення незалежності функціонування таких мереж від будь-яких впливів.

Функції Комісії щодо накладення санкцій та розгляду спорів про доступ та використання публічних електро- та газових мереж покладені на Постійний комітет з розгляду спорів та санкцій (Le Comité de règlement des différends et des sanctions, CoRDIS), створений 2 грудня 2006 року. Слід відрізнити розгляд спорів (арбітраж) Постійним комітетом від проваджень, що здійснюються енергетичним омбудсменом. Адже ці процедури мають в своїй основі різні правові підстави, а також різний правовий характер. Рішення Постійного комітету мають обов'язковий характер для сторін, в той час як енергетичний омбудсмен може лише пропонувати сторонам моделі вирішення спорів і сторони вправі погодитися з його пропозиціями або відмовитись від них. Крім того, до Постійного комітету звертаються в основному представники бізнесу, тож кількість таких звернень є незначною порівняно з навантаженням енергетичного омбудсмена.

Одним із завдань енергетичного омбудсмена є інформування споживачів про їхні права та можливості їх захисту. З метою виконання цього завдання у 2007 році регулятор створив ресурс Énergie-Info, адміністрування якого здійснювалось до 2009 року спільно регулятором та омбудсменом. Проте вже з 2009 року управління цим ресурсом здійснюється лише омбудсменом



(починаючи з 2014 року ресурс фінансується з бюджету омбудсмена). Énergie-Info було нотифіковано Європейській комісії як інформаційний центр відповідно до вимог Директив Третього енергетичного пакету.

#### Можливості впливу на (тарифну) політику:

Розробка пропозицій щодо тарифів на транспортування та дистрибуцію електроенергії та газу належить до компетенції регулятора. Пропозиції щодо тарифів виносяться на затвердження урядом країни. Французьке законодавство не містить прямих указівок щодо ролі енергетичного омбудсмена у формуванні тарифної політики.

Проте слід зазначити, що з часу запровадження посади енергетичного омбудсмена він здійснював не лише функції розгляду спорів та інформування споживачів, але й спостереження за проблемами споживачів. Розглядаючи споживчі спори, він часто виявляє спільні для багатьох спорів проблеми та причини, а також системні неправомірні практики підприємств. Саме тому він не лише відіграє роль пасивного спостерігача, але й пропонує конкретні шляхи покращення становища споживачів на енергетичному ринку та усунення системних проблем. Він регулярно публікує так звані загальні рекомендації для учасників енергетичного ринку, що містять аналіз проблем та пропозиції щодо їх вирішення. Низку реформ в енергетичній сфері було реалізовано саме завдяки рекомендаціям омбудсмена, наприклад запровадження 14-місячного обмеження щодо виставлення рахунків заднім числом, енергетичні перевірки для соціально-незахищених верств населення, поширення юрисдикції омбудсмена на спори щодо всіх видів енергії (не лише електроенергії та газу тощо).

### **ПРИКЛАД АВТОНОМНОЇ ОБЛАСТІ КАТАЛОНІЯ (ІСПАНІЯ)**

Цікавим є приклад Каталонії, де уповноважений з прав людини поряд із загальними “класичними повноваженнями” омбудсмена здійснює також розгляд індивідуальних скарг споживачів в енергетичній сфері. Омбудсмен діє відповідно до ст. 78 Статуту про автономію Каталонія 2006 року та Закону Каталонії від 23 грудня 2009 року “Про уповноваженого з прав людини” (далі — Закон про омбудсмена]. Хартія послуг омбудсмена від 2008 року конкретизує його завдання та повноваження. Окремого енергетичного омбудсмена в Каталонії не існує.

Каталонський омбудсмен покликаний здійснювати незалежний та об'єктивний захист основних прав і свобод людини, передбачених частиною I Конституції Іспанії та Статутом про автономію Каталонії. Повноваження розглядати індивідуальні скарги споживачів у сфері енергетики ґрунтується на загальному праві омбудсмена здійснювати нагляд за діяльністю адміністрацій, організацій та приватних компаній, що надають послуги загального значення (публічного характеру].

Втручання каталонського омбудсмена спрямовані на відновлення балансу між сторонами, ідентифікацію проблем та повідомлення про них наглядовим органам і підприємствам, усунення недоліків наданих послуг тощо. За результатами розгляду скарг омбудсмен формулює свої рекомендації, які сприяють відновленню порушених прав. Так, наприклад, в своєму звіті за 2015 рік омбудсмен вказав, що:

- публічні адміністрації повинні гарантувати забезпечення права на базові публічні послуги (воду, газ, електроенергію тощо);
- перед тим як відключити користувача від публічних (комунальних) послуг, підприємства, які їх надають, повинні повідомити в органи соціального захисту;
- повинна гарантуватися чітка інформація стосовно базових публічних (комунальних) послуг, особливо для людей похилого віку та з обмеженими можливостями.

#### Призначення на посаду:

Питання призначення на посаду регулюється статтями 6-11 Закону про омбудсмена. Для того щоб бути обраним каталонським уповноваженим з прав людини, кандидат повинен бути повнолітнім, мати політичний статус каталонця та не бути обмеженим у реалізації цивільних і політичних прав.

Омбудсмен з прав людини обирається строком на 9 років і не може бути переобраний на наступний строк одразу. Процедура обрання омбудсмена включає зазначені нижче дії.

Голова парламенту протягом десяти днів після того, як посада стала вакантною, офіційно оголошує про відкриття процедури виборів, надаючи один місяць для висунення кандидатур парламентськими групами.

Запропонованих кандидатів на посаду омбудсмена перевіряє спеціальна парламентська комісія і видає висновок про сумісність кандидатів та можливі причини їх несумісності.

Керівництво парламенту пропонує кандидатів на посаду.

Уповноважений з прав людини обирається на спеціальному засіданні парламенту кваліфікованою більшістю голосів.

У разі коли запропонований кандидат не отримує при першому голосуванні необхідної більшості, протягом одного місяця пропонуються нові кандидатури і відкривається нова процедура обрання.

Після обрання уповноваженого з прав людини на пленарному засіданні парламенту голова парламенту проголошує про його обрання і негайно інформую про це президента Генералітету. Інформація про обрання публікується в офіційному журналі парламенту Каталонії та в офіційній газеті Генералітету Каталонії (вищий орган виконавчої влади Каталонії). Уповноважений з прав людини складає присягу на засіданні парламенту.

#### Підзвітність та підконтрольність омбудсмена

Уповноважений з прав людини є підзвітним та підконтрольним парламенту Каталонії. У своїй діяльності він керується принципами

неупередженості, об'єктивності та незалежності. Взаємодія між органами здійснюється через спеціальну КОМІСІЮ уповноваженого з прав людини, створену для цієї мети. Омбудсмен щорічно звітує перед парламентом про свою діяльність.

#### Джерела фінансування

Згідно зі статтею 2 Закону про омбудсмена уповноважений з прав людини — одноосібний орган, що має нормативну, організаційну, функціональну і бюджетну автономію.

Діяльність омбудсмена фінансується з бюджету Каталонії. Розмір фінансування на 2016 рік складає трохи більше 5 млн євро. Можливості впливу на тарифну політику та розмежування повноважень між омбудсменом та регулятором. Функції енергетичного регулятора здійснюються Національною комісією з ринків та конкуренції (Comision Nacional de los Mercados y la Competencia, CNMC), яка має відділ з енергетики. Діяльність комісії регулюється спеціальним законом, ухваленим 2013 року. До завдань цієї комісії належить: визначення методології розрахунків тарифів на газ і електроенергію, контроль за дотриманням законодавства і накладення штрафів, вирішення спірних питань між компаніями (підприємствами) енергетичного сектору тощо. Виконання комісією функцій арбітражу слід відрізнити від розгляду споживчих скарг омбудсменом.

Згідно зі ст. 26 Закону про омбудсмена уповноважений з прав людини контролює діяльність компаній, які надають публічні послуги. Керуючись ст. 4 Закону про омбудсмена, уповноважений з прав людини користується широкими повноваженнями:

- проводити розслідування і вирішувати скарги, які передаються і обробляються у межах його компетенції;
- надсилати запити органам влади та іншим суб'єктам у зв'язку з розслідуваннями та перевітками;
- забезпечувати, щоб адміністрації гарантували право на належне управління і право на доступ до соціально-економічних послуг, що становлять суспільний інтерес;
- проводити загальні дослідження та готувати доповіді з питань, що входять до його компетенції;
- готувати звіти про виконання рішень, прийнятих під час здійснення ним своїх функцій;
- пропонувати або рекомендувати за результатами процедури розслідування внесення змін до чинного законодавства;
- сприяти примиренню і здійснювати функції посередництва;
- у межах своєї компетенції надавати відповіді на запити від фізичних та юридичних осіб та органів влади тощо.

Виходячи з наведеного переліку повноважень, омбудсмен не може втручатися в діяльність регулятора, проте наділений повноваженнями щодо

надання рекомендацій загального характеру з питань, які належать до його компетенції.

Прямої згадки про можливість впливу омбудсмена на формування тарифної політики в законодавстві Іспанії чи Каталонії немає, проте ст. 26 Закону Каталонії про омбудсмена містить загальне положення про формування пропозицій щодо внесення змін до законодавства. Таким чином, каталонський омбудсмен може давати рекомендації органам державної влади з актуальних питань, як от, наприклад, стосовно заходів щодо боротьби з енергетичною бідністю. У своєму звіті від 2013 року щодо подолання бідності у сфері енергетики, при підготовці якого він консультувався з енергетичними омбудсменами Франції, Великобританії та Бельгії, омбудсмен також торкався питання тарифів та пропонував певні зміни у правовому регулюванні. Його рекомендації були адресовані як локальним органам влади Каталонії так і уряду Іспанії.

## **ПРИКЛАД ДАНІЙ**

**Також було опрацьовано досвід Данії та отримано інформацію про виконання повноважень енергетичного омбудсмена в Данії, а саме :**

1) Статус установи/інституту енергетичного омбудсмена: ким створюється; взаємовідносини з іншими державними органами, зокрема з Регуляторним органом; «Незалежний» статус:

Установа з розгляду скарг щодо постачання енергії (Ankenævnet på Energiområdet) розглядає скарги споживачів щодо придбання та постачання енергетичних послуг від енергетичних компаній. Електроенергія, централізоване тепlopостачання, природний газ в тому числі газ для власного споживання споживачів знаходяться в межах повноважень даної Установи.

Установа з розгляду скарг щодо постачання енергії є приватною установою. Вона заснована та фінансується за рахунок енергетичного сектору та Датської ради захисту прав споживачів. Споживач, може подати свою скаргу до даної Установи, а не звертатись безпосередньо до суду.

2) Процедура призначення на посаду/обрання енергетичного омбудсмена:

Установа з розгляду скарг щодо постачання енергії складається з голови, який також є суддею, 2-х представників, призначених Датською радою захисту прав споживачів та 2 представниками, призначеними енергетичним сектором.

Всі члени правління Установа з розгляду скарг щодо постачання енергії обираються на трирічний термін.

3) Повноваження енергетичного Омбудсмена:

Як згадувалося вище, Установа з розгляду скарг щодо постачання енергії є приватною установою. Функції секретаріату Установи з розгляду скарг щодо постачання енергії за її замовленням здійснює апарат Датської ради захисту прав споживачів (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen) див. Forbrugerklageloven § 7.

4) Проблеми, що не входять до компетенції Омбудсмена з питань енергетики:

- Рішення державних органів в межах діючого енергетичного законодавства, що регулюють енергетичний сектор, в тому числі Датського органу регулювання енергетики (Energitilsynet) або муніципалітетів.

Апеляційне установа з питань енергетики (Energiklagenævnet) є остаточним органом адміністративного оскарження рішень державних органів в межах діючого енергетичного законодавства. Рішення, які підлягають оскарженню, в більшості випадків були ухвалені Датського органу регулювання енергетики (Energitilsynet), Датським органом енергетики (тобто Міністерство - Energistyrelsen) або однією з 98 муніципалітетів Данії.

- Ряд винятків відповідно до правил, наприклад, маркування енергії, теплових насосів, сонячних елементів тощо.

4) Статус рішень енергетичного омбудсмена - обов'язковий чи ні:

Не обов'язково. Рішення Установи можуть бути оскаржені в суді для обох сторін. Але лише деякі випадки потрапляють до суду. У 95% енергетичних компаній вважають рішення Установи.

5) Джерела фінансування інституту енергетичного омбудсмена:

- Всі енергетичні компанії
- Плата для споживача розгляд скарги, яка є не великою, 160 DKK
- Витрати у випадках, коли енергетична компанія програє справу, 8500 DKK .

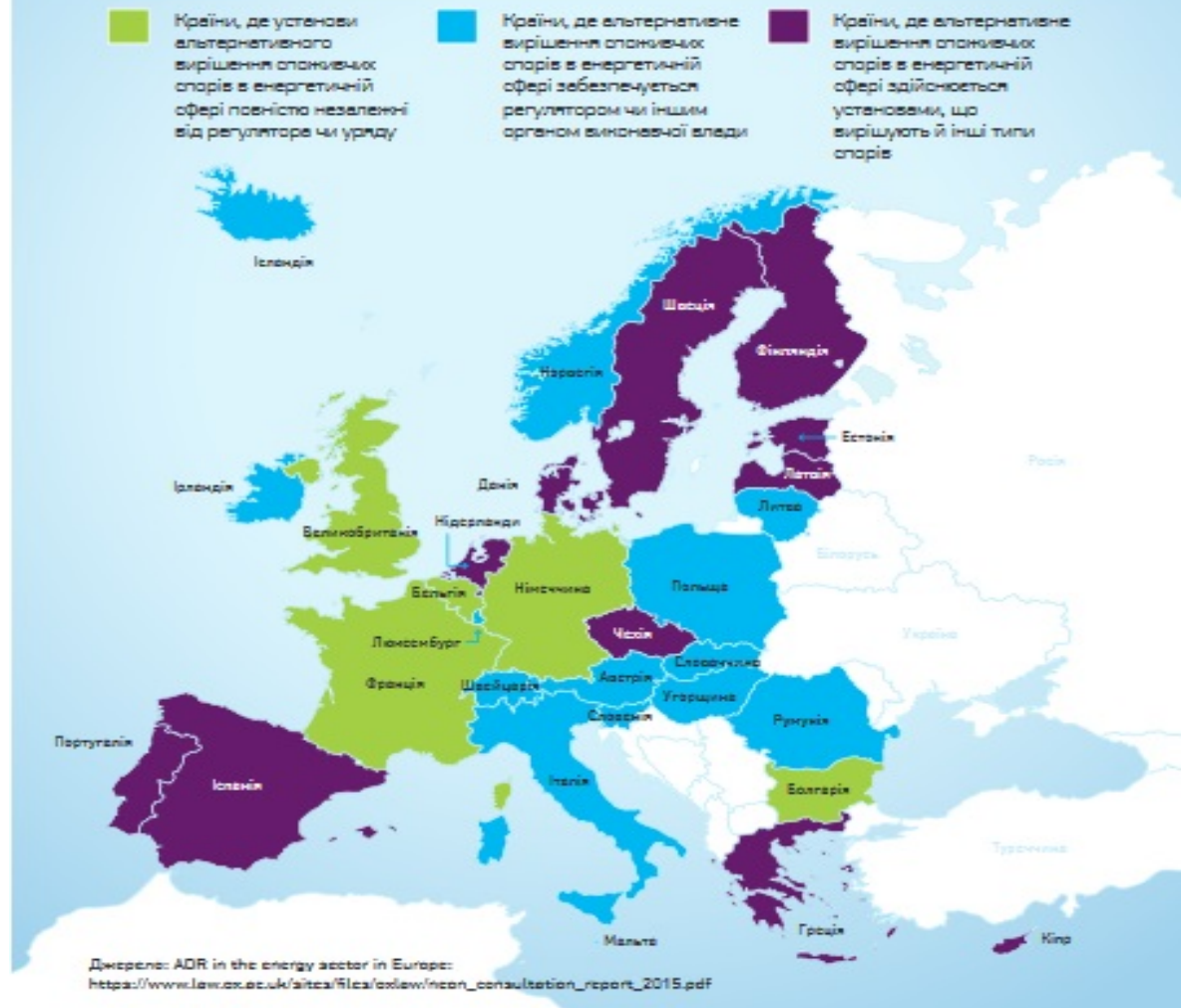
Розрахунок витрат, необхідних для створення та підтримки діяльності Установи з розгляду скарг щодо постачання енергії здійснюється апаратом Датської ради захисту прав споживачів, який складає бюджет Установи на кожний рік, спираючись на кількість справ попередніх років.

2) Які організації існують в країнах ЄС, зокрема в Данії, які можуть звернутися до Омбудсмена з питань енергетики за технічною експертизою у випадку таких спорів технічного досвіду у разі таки.

Ні. Установа не надає технічних експертиз для організацій.

## ЄВРОПЕЙСЬКІ УСТАНОВИ АЛЬТЕРНАТИВНОГО ВИРІШЕННЯ СПОЖИВЧИХ СПОРІВ В ЕНЕРГЕТИЧНІЙ СФЕРІ (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION — ADR)

*Альтернативне вирішення споживчих спорів, або Alternative Dispute Resolution (ADR), — це механізм позасудового врегулювання споживчих спорів*



#### 4. Формування експертного висновку щодо структури та змісту проекту Закону України «Про енергетичного омбудсмена» у відповідності до практики ЄС.

Директиви Третього енергетичного пакету покладають на держави обов'язок запровадити відповідний незалежний механізм вирішення спорів та розгляду скарг споживачів у сфері енергетики, проте дозволяють державам самостійно визначати, яким цей механізм буде. Енергетичний омбудсмен є лише однією з можливих моделей альтернативного вирішення спорів, при впровадженні якої Україні доцільно дотримуватись положень

Директиви 2013/ii/ЄС про альтернативне вирішення споживчих спорів та Регламенту (ЄС) № 524/2013 про вирішення спорів онлайн.

У процесі запровадження інституту Енергетичного омбудсмена держави вправі обирати найоптимальнішу модель, яка враховує національні особливості. Моделі ADR можуть бути приватними або публічними, проте для всіх моделей обов'язковою є вимога щодо їх незалежності.

Підходи європейських країн при впровадженні моделей ADR у сфері енергетики відрізняються щодо: порядку створення ADR-установ;

призначення на посади посередників/омбудсменів (парламентом, урядом, регулятором, організацією споживачів, компаніями тощо); щорічної кількості спорів/скарг; доступності ADR для споживачів; підзвітності та підконтрольності ADR-установ (парламенту, уряду, регулятора, університету, компанії тощо).

Потенційно енергетичний омбудсмен може виконувати декілька функцій: вирішення споживчих спорів, популяризація прав споживачів серед державних установ та представників бізнесу (так звана адвокація), надання порад та консультацій споживачам, просвітництво та навчання споживачів (через різні канали комунікації). Проте держави самостійно вирішують, який обсяг повноважень надавати омбудсмену.

Вивчивши практику країн ЄС та з огляду на зауваження від заінтересованих органів виконавчої влади необхідно чітко визначити, що проект закону «Про енергетичного омбудсмена має визначати правовий статус енергетичного омбудсмена, його завдання, функції, повноваження та порядок їх здійснення.

Отже проектом акта має визначатися принципи організації діяльності енергетичного омбудсмена, напрями його діяльності, механізм його взаємовідносин з державними органами, органами місцевого самоврядування, суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, а також правові засади створення незалежного Офісу енергетичного омбудсмена.

З огляду на це визначено наступну структуру документа:

Розділ I

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ що містить:

Стаття 1. Визначення термінів

Стаття 2. Правова основа діяльності енергетичного омбудсмена

Стаття 3. Правовий статус енергетичного омбудсмена

Стаття 4. Сфера діяльності енергетичного омбудсмена

Стаття 5. Мета та форми діяльності енергетичного омбудсмена

Стаття 6. Основні принципи діяльності енергетичного омбудсмена

Розділ II

ПОРЯДОК ОБРАННЯ НА ПОСАДУ ТА ЗВІЛЬНЕННЯ З ПОСАДИ ЕНЕРГЕТИЧНОГО ОМБУДСМЕНА ТА ЙОГО ЗАСТУПНИКІВ:

Стаття 7. Вимоги до кандидата на посаду енергетичного омбудсмена

Стаття 8. Порядок призначення енергетичного омбудсмена

Стаття 9. Припинення повноважень енергетичного омбудсмена

Стаття 10. Заступники енергетичного омбудсмена

Розділ III

**ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЕНЕРГЕТИЧНОГО  
ОМБУДСМЕНА**

Стаття 11. Гарантії незалежності енергетичного омбудсмена

Стаття 12. Відносини енергетичного омбудсмена з Регулятором та іншими органами державної влади

Стаття 13. Обов'язки та повноваження енергетичного омбудсмена

Стаття 14. Права енергетичного омбудсмена

Стаття 15. Секретаріат енергетичного омбудсмена

Стаття 16. Порядок фінансування діяльності енергетичного омбудсмена та секретаріату енергетичного омбудсмена

Стаття 17. Оплата праці енергетичного омбудсмена та секретаріату енергетичного омбудсмена

Стаття 18. Компетенція енергетичного омбудсмена

Розділ IV

**ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ ЗА УЧАСТЮ ЕНЕРГЕТИЧНОГО  
ОМБУДСМЕНА:**

Стаття 19. Загальні засади врегулювання спорів

Стаття 20. Відмова у розгляді скарги

Стаття 21. Сприяння врегулюванню спорів енергетичним омбудсменом

Стаття 22. Припинення розгляду скарги енергетичним омбудсменом

Стаття 23. Обов'язок співпраці з енергетичним омбудсменом

Розділ IV

**ПРИКІНЦЕВІ ТА ПЕРЕХІДНІ ПОЛОЖЕННЯ**

## **5. Розробка механізму впровадження даного інституту в Україні, його взаємодії з центральними органами виконавчої влади.**

Статтею 12 проекту Закону встановлюються відносини енергетичного омбудсмена з Регулятором та іншими органами державної влади, а саме:

1. Енергетичний омбудсмен один раз на рік інформує Регулятора, Кабінет Міністрів України, центральний орган виконавчої влади, який забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному, ядерно-промисловому, вугільно-промисловому, торфодобувному, нафтогазовому та нафтогазопереробному комплексах (далі — паливно-енергетичний комплекс), з таких питань:



- 1) про кількість та зміст звернень споживачів до енергетичного омбудсмена;
- 2) про кількість, зміст та результати врегулювання спорів, участь у сприянні врегулювання яких прийнято енергетичним омбудсменом;
- 3) інформацію щодо категорій звернень та скарг споживачів;
- 4) щодо наявності систематичних проблем у правозастосуванні суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг;
- 5) щодо наявності систематичних порушень з боку суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг;
- 6) кількість відмов енергетичного омбудсмена від прийняття участі у врегулюванні спорів та причини відмови.

Щорічно, до 1 квітня, енергетичний омбудсмен готує звіт, в якому відображаються відомості зазначені в пунктах 1-7 цієї частини за попередній рік, який підлягає оприлюдненню на офіційному веб-сайті енергетичного омбудсмена.

1. З метою систематизації даних про одержання та рух заяв споживачів енергетичним омбудсменом створюється база даних таких звернень та скарг.

2. Енергетичний омбудсмен розробляє пропозиції щодо вдосконалення нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України, актів міністерств, Регулятора.

3. Енергетичний омбудсмен співпрацює з центральним органом виконавчої влади, що здійснює формування та забезпечення реалізації державної політики в паливно-енергетичному комплексі), Регулятором, територіальними представництвами Регулятора, центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики та теплопостачання, центральним органом виконавчої влади у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, Антимонопольним комітетом України, іншими органами державної влади, місцевого самоврядування.

4. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики та теплопостачання делегує своїх представників для участі у процесі розгляду скарг енергетичним омбудсменом за його письмовим зверненням.

**6. Надання рекомендацій щодо оптимального механізму запровадження енергетичного омбудсмена в Україні зокрема пропозиції щодо правового статусу енергетичного омбудсмена, його сфери діяльності, повноважень, взаємовідносин енергетичного омбудсмена з органами державної влади та суб'єктами**

## **господарської діяльності, порядок вирішення спорів, порядок фінансування у форматі звіту.**

В процесі роботи надано рекомендації щодо оптимального механізму запровадження енергетичного омбудсмена в Україні, які лягли в основу проекту Закону, а саме:

### Загальна характеристика і основні положення законопроекту.

Метою законопроекту є запровадження на законодавчому рівні в Україні інституту енергетичного омбудсмена.

Проект закону передбачає визначення енергетичний омбудсмен — особа (незалежний посередник), яка відповідно до чинного законодавства здійснює розгляд скарг споживачів на дії чи бездіяльність постачальників товарів, послуг у сферах енергетики та комунальних послуг щодо отримання цих товарів і послуг, статус, функції та повноваження якої визначені цим Законом.

Також визначає термін споживач - побутові та малі непобутові споживачі що купують електричну енергію, фізичні особи, фізичні особи-підприємці та юридичні особи, що купують природний газ, теплову енергію для власного споживання відповідно до договору.

Правовою основою діяльності енергетичного омбудсмена є цей Закон, Закон України «Про ринок електричної енергії», Закон України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», Закон України «Про запобігання та протидію корупції», міжнародні договори України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, та інші нормативно-правові акти.

### Правовий статус енергетичного омбудсмена

Енергетичний омбудсмен є посадовою особою, статус якої визначається цим Законом, Енергетичний омбудсмен має печатку, власні бланки, зразок яких затверджується Кабінетом Міністрів України, Енергетичний омбудсмен, його заступники та його секретаріат діють відповідно до положення, яке затверджується Кабінетом Міністрів України.

### Сфера діяльності енергетичного омбудсмена

1. Енергетичний омбудсмен здійснює діяльність з інформування, сприяння захисту прав і інтересів споживачів, що були порушені в результаті дій та/або бездіяльності, суб'єктів господарювання, що провадять діяльність:

1) у сфері енергетики:

діяльність з розподілу, постачання електричної енергії;

діяльність з розподілу та постачання природного газу;

2) у сфері комунальних послуг:

діяльності з транспортування теплової енергії місцевими (розподільчими) тепловими мережами та постачання теплової енергії;

2. Енергетичний омбудсмен не приймає участь у розв'язанні спору:

- 1) між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг;
  - 2) з питань виробництва, передачі електричної енергії, зберігання (закачування, відбору), транспортування природного газу, діяльності установок зрідженого природного газу, діяльності оптових покупців природного газу;
  - 3) що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо якого було винесено судове, арбітражне або будь-яке інше рішення щодо результату розгляду спору;
  - 4) щодо законності та/або дійсності будь-яких рішень, постанов та ухвал судів.
3. До компетенції енергетичного омбудсмена не належать питання стосовно:
- 1) визначення цін і тарифів у сферах енергетики та комунальних послуг;
  - 2) визначення вартості та умов приєднання споживачів до електричних мереж, газових мереж, теплових мереж;
  - 3) вирішення спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг;
  - 4) вирішення скарг стосовно рішень Регулятора.

#### Мета та форми діяльності енергетичного омбудсмена

##### 1. Метою діяльності енергетичного омбудсмена є:

- 1) посилення ролі споживачів у відносинах з суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, в тому числі сприяння самостійному захисту своїх інтересів споживачами;
- 2) сприяння швидкому та ефективному врегулюванню спорів між споживачами та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг;
- 3) інформування споживачів про їх права в сферах енергетики та комунальних послуг;
- 4) напрацювання рекомендацій щодо вдосконалення нормативно-правових актів з регулювання цивільно-правових відносин між споживачами та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг.

##### 2. Енергетичний омбудсмен з метою організації своєї діяльності:

- 1) сприяє у вирішенні спорів між споживачами та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг з питань, що належать до його компетенції;

2) розглядає скарги споживачів до суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг з питань, що належать до його компетенції;

3) узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до його компетенції;

4) направляє рекомендації суб'єктам господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг щодо забезпечення однакового застосування законодавства з питань, що належать до його компетенції;

5) розробляє пропозиції в межах своєї компетенції щодо вдосконалення законодавчих актів, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, нормативно-правових актів міністерств, Регулятора, інших органів державної влади та місцевого самоврядування та в установленому порядку подає їх на розгляд до відповідного органу;

6) організовує інформаційну діяльність у сфері своєї компетенції;

7) щорічно інформує Кабінет Міністрів України, Регулятора, центральний орган виконавчої влади, що здійснює формування та забезпечення реалізації державної політики в електроенергетичному, ядерно-промисловому, вугільно-промисловому, торфодобувному та нафтогазовому комплексах, центральний орган виконавчої влади, що реалізовує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики про результати здійснення діяльності із сприяння захисту прав та інтересів споживачів у сферах енергетики та комунальних послуг;

8) розробляє та розміщує на офіційному веб-сайті енергетичного омбудсмена примірні форми скарг споживачів до суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг;

9) у разі виявлення за результатами розгляду скарг споживачів ознак адміністративного правопорушення чи кримінального правопорушення, енергетичний омбудсмен зобов'язаний передати відповідні матеріали справи до відповідного правоохоронного органу;

10) здійснює співробітництво з громадськими організаціями із сприяння захисту прав та інтересів споживачів;

11) здійснює співробітництво з органами позасудового захисту прав та інтересів споживачів інших держав, міжнародними організаціями, які співпрацюють з Україною у сферах енергетики та комунальних послуг, укладає з ними угоди про співробітництво;

12) роз'яснює споживачам застосування норм чинного законодавства в сфері енергетики та комунальних послуг відповідно до компетенції.

### Основні принципи діяльності енергетичного омбудсмена

1. Основними принципами діяльності енергетичного омбудсмена є:

- 1) законність;
- 2) неупередженість та справедливість;
- 3) відкритість та прозорість;
- 4) незалежність;
- 5) політична нейтральність;
- 6) безоплатність розгляду скарг споживачів.
- 7) сприяння сторонам у досягненні рішення щодо способу вирішення спору за результатами розгляду скарги та підписання рішення щодо способу вирішення спору.

### Порядок обрання на посаду та звільнення з посади енергетичного омбудсмена та його заступників

Вимоги до кандидата на посаду енергетичного омбудсмена

1. Енергетичним омбудсменом може бути:

- 1) громадянин України, який на день обрання досяг 35 років;
- 2) володіє державною мовою;
- 3) має вищу освіту у галузі права та/або енергетики;
- 4) має бездоганну ділову репутацію, високі моральні якості;
- 5) має досвід роботи у сферах енергетики чи комунальних послуг не менше п'яти років.

2. Не може бути призначена на посаду енергетичного омбудсмена особа, яка:

1) не менш як три місяці протягом одного року до дня подання заявки на відкритий конкурс входила до складу керівних органів політичної партії;

2) є національним публічним діячем (відповідно до терміна в значенні, визначеному Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»);

3) є членом органів управління суб'єктів природних монополій та/або суб'єктів господарювання на суміжних ринках у сферах енергетики чи комунальних послуг або близька особа якої, в значенні Закону України «Про запобігання корупції», є членом органів управління таких суб'єктів господарювання;

4) володіє прямо або опосередковано підприємствами або корпоративними правами будь-яких суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики чи комунальних послуг, або близька особа якої, в значенні Закону України «Про запобігання корупції», є власником таких підприємств або корпоративних прав;

5) за рішенням суду визнана недієздатною або дієздатність якої обмежена;

6) має судимість за вчинення злочину, не погашену або не зняту в установленому законом порядку;

7) притягалася на підставі обвинувального вироку, що набрав законної сили, до кримінальної відповідальності за вчинення корупційного правопорушення або правопорушення, пов'язаного з корупцією;

8) до якої протягом року до дня подання заявки на відкритий конкурс застосовувалося адміністративне стягнення за вчинення правопорушення, пов'язаного з корупцією;

9) не пройшла спеціальну перевірку відповідно до Закону України «Про запобігання корупції».

3. Енергетичний омбудсмен не може займати в Україні будь-які виборні посади або обіймати інші посади в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, виконувати іншу оплачувану чи неоплачувану роботу в зазначених органах або суб'єктах господарювання, що провадять діяльність у сферах електричної енергії, природного газу, у сфері комунальних послуг.

4. Жодне обмеження або заборона, передбачені цим Законом, не стосується викладацької та/або наукової діяльності, отримання авторської винагороди енергетичним омбудсменом.

#### Порядок призначення енергетичного омбудсмена

Енергетичний омбудсмен обирається Конкурсною комісією.

1. Склад, положення та процедура відбору Конкурсною комісією кандидатів на посаду енергетичного омбудсмена затверджується Кабінетом Міністрів України.

2. Призначення на посаду енергетичного омбудсмена здійснюється за результатами відкритого конкурсного відбору на зайняття цієї посади. Організацію та проведення конкурсного відбору здійснює Конкурсна комісія з добору кандидатів на посади енергетичного омбудсмена (далі - Конкурсна комісія), що утворюється і діє відповідно до цього Закону.

3. Формування складу Конкурсної комісії здійснюється Кабінетом Міністрів України у визначеному ним Порядку, на паритетних засадах, з числа:

1) трьох представників, яких визначає Кабінет Міністрів України за поданнями:

- центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у паливно-енергетичному комплексі;

- центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну регіональну політику, державну житлову політику і політику у сфері будівництва, архітектури, містобудування, житлово-комунального господарства, а також забезпечує формування державної політики у сфері архітектурно-будівельного контролю та нагляду, контролю у сфері житлово-комунального господарства, у сфері ефективного використання паливно-енергетичних ресурсів,

енергозбереження, відновлюваних джерел енергії та альтернативних видів палива;

- центрального органу виконавчої влади з формування та забезпечення реалізації державної політики з питань розвитку підприємництва, технічного регулювання та захисту прав споживачів.

2) одного представника, якого визначає Регулятор;

3) двох представників від суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сфері енергетики;

4) двох представників від суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сфері комунальних послуг.

Членами Конкурсної комісії можуть бути особи, які мають повну вищу освіту, бездоганну ділову репутацію, високі професійні та моральні якості, суспільний авторитет, досвід роботи у сферах енергетики чи комунальних послуг не менше 5 років.

Строк повноважень члена Конкурсної комісії становить сім місяців та може бути припинений достроково за ініціативою Кабінету Міністрів України, або органу державної влади, що призначив такого члена Конкурсної комісії, або за власною ініціативою члена Конкурсної комісії.

Члени Конкурсної комісії виконують свої функції на громадських засадах.

Конкурсна комісія обирає голову та затверджує регламент своєї роботи.

Засідання Конкурсної комісії проводяться у формі відкритих слухань. Протокол засідання розміщується на офіційних веб-сайтах Кабінету Міністрів України та Регулятора протягом трьох робочих днів з дня його проведення.

На засіданнях Конкурсної комісії як спостерігачі можуть бути присутніми народні депутати України, представники Європейської Комісії, Секретаріату Енергетичного Співтовариства, інших міжнародних організацій, які співпрацюють з Україною у сферах енергетики та комунальних послуг, а також представники громадськості.

Забороняється втручання державних органів, органів місцевого самоврядування, їхніх посадових і службових осіб, політичних партій, громадських об'єднань, інших фізичних або юридичних осіб у діяльність Конкурсної комісії.

Інформація про час і місце проведення засідання Конкурсної комісії оприлюднюється на офіційних веб-сайтах Кабінету Міністрів України не пізніше ніж за два робочі дні до його початку.

Роботу Конкурсної комісії забезпечує Кабінет Міністрів України.

Конкурсна комісія оголошує прийом заявок на відкритий конкурс:

- у разі закінчення строку повноважень енергетичного омбудсмена та його заступників, визначеного цим Законом - за три місяці до дня закінчення строку повноважень;

- у разі дострокового припинення повноважень енергетичного омбудсмена, відповідно до цього Закону - протягом п'яти робочих днів із дня припинення повноважень.

Прийом заявок на відкритий конкурс здійснюється протягом 45 календарних днів з дня оголошення конкурсу. Порядок та умови проведення відкритого конкурсу затверджуються Кабінетом Міністрів України та розміщуються на офіційному веб-сайті Кабінету Міністрів України, в загальнодержавних друкованих засобах масової інформації. Конкурсна комісія протягом 30 календарних днів з дня завершення прийому заявок на відкритий конкурс проводить необхідні процедури, передбачені порядком проведення відкритого конкурсу, за результатами голосування складає рейтинг кандидатів на посаду енергетичного омбудсмена та оприлюднює його на офіційних веб-сайтах Кабінету Міністрів України та Регулятора. Протягом зазначеного строку також проводяться спеціальна перевірка кандидатів, передбачена Законом України «Про запобігання корупції», і перевірка, передбачена Законом України «Про очищення влади».

Рішення Конкурсної комісії приймаються простою більшістю голосів її членів. У разі рівного розподілу голосів голос голови Конкурсної комісії є вирішальним. Процес голосування є відкритим та проводиться підняттям рук. Таємне голосування не дозволяється.

Конкурсна комісія подає на розгляд Кабінету Міністрів України кандидатури, які отримали найвищий рейтинг, загальним списком у кількості з розрахунку дві особи на одну посаду енергетичного омбудсмена.

Конкурсна комісія оприлюднює інформацію про кандидатів, які отримали найвищий рейтинг та подані на розгляд Кабінету Міністрів України.

Кабінет Міністрів України призначає на посаду енергетичного омбудсмена та його заступників з відібраних Конкурсною комісією кандидатів не пізніше місячного строку з дня внесення Конкурсною комісією відповідного подання.

Енергетичний омбудсмен призначається на посаду рішенням Кабінету Міністрів України.

4. Енергетичний омбудсмен призначається строком на п'ять років.

#### Припинення повноважень енергетичного омбудсмена

1. Підставами припинення повноважень енергетичного омбудсмена є:

- 1) закінчення терміну повноважень;
- 2) його смерть;
- 3) набрання законної сили рішенням суду про визнання особи, яка обіймає посаду енергетичного омбудсмена, безвісно відсутньою або оголошення її померлою;



4) набрання законної сили обвинувальним вироком суду щодо енергетичного омбудсмена;

5) порушення вимог щодо несумісності діяльності, визначених у частині другій статті 7 цього Закону;

6) вчинення енергетичним омбудсменом дій або бездіяльності, що порушують посадові обов'язки чи принципи діяльності, визначені цим Законом.

2. Рішення про припинення повноважень енергетичного омбудсмена приймається Кабінетом Міністрів України.

Припинення повноважень Кабінетом Міністрів України не може бути підставою для припинення повноважень енергетичним омбудсменом.

На Заступники енергетичного омбудсмена призначається особа, яка була визначена конкурсною комісією з відбору кандидатів, які отримали найвищий рейтинг на посаду енергетичного омбудсмена, була представлена на розгляд Кабінету Міністрів України але не була призначена на посаду енергетичного омбудсмена. Заступник енергетичного омбудсмена призначається строком на п'ять років.

### Особливості організації діяльності енергетичного омбудсмена

#### Гарантії незалежності енергетичного омбудсмена

Енергетичний омбудсмен здійснює свою діяльність незалежно від інших державних органів, органів місцевого самоврядування, їх посадових та службових осіб, сторін розгляду спору, інших юридичних і фізичних осіб.

Особа, яка займає посаду енергетичного омбудсмена, вживає заходів щодо недопущення виникнення реального чи потенційного конфлікту інтересів. Така особа повідомляє не пізніше наступного робочого дня з моменту, коли вона дізналася чи повинна була дізнатися про наявність у неї реального чи потенційного конфлікту інтересів сторони розгляду спору про такий конфлікт інтересів, самоусувається від участі у врегулюванні відповідного спору.

Відносини енергетичного омбудсмена з Регулятором та іншими органами державної влади згадувалось вище, а саме Енергетичний омбудсмен один раз на рік інформує Регулятора, Кабінет Міністрів України, центральний орган виконавчої влади, який забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному, ядерно-промисловому, вугільно-промисловому, торфодобувному, нафтогазовому та нафтогазопереробному комплексах (далі — паливно-енергетичний комплекс), з визначених у законі питань.

### Обов'язки та повноваження енергетичного омбудсмена

#### 1. Енергетичний омбудсмен зобов'язаний:

1) додержуватися Конституції України і законів України, інших нормативно-правових актів, прав та охоронюваних законом інтересів

людини і громадянина, забезпечувати виконання покладених на нього функцій та повною мірою використовувати надані йому права;

2) забезпечувати дотримання правового режиму інформації з обмеженим доступом, установленого законом;

3) дотримуватися найвищих стандартів професіоналізму і етичної поведінки;

4) забезпечувати однакове застосування одних і тих самих норм матеріального права та ухвалення подібних за змістом рішень у подібних правовідносинах;

5) постійно підвищувати рівень своєї професійної компетентності.

#### Повноваження енергетичного омбудсмена:

1) розглядає звернення споживачів;

2) приймає рішення щодо виконання завдань відповідно до цього Закону, мети та принципів діяльності енергетичного омбудсмена;

3) взаємодіє з органами державної влади та будь-якими третіми особами;

4) затверджує структуру та штатний розпис Секретаріату енергетичного омбудсмена;

5) здійснює контроль за роботою Секретаріату енергетичного омбудсмена;

6) здійснює розпорядження бюджетом Секретаріату енергетичного омбудсмена;

7) приймає рішення щодо залучення експертів, вчених, фахівців, для виконання покладених на енергетичного омбудсмена завдань;

8) інформує споживачів про їхні права та можливості їх захисту;

9) сприяє у вирішенні спору між споживачем та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг;

10) публікує рекомендації для суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, що містять аналіз проблем у відносинах зі споживачами та пропозиції щодо їх вирішення та упередження;

11) здійснює інші повноваження, передбачені цим Законом.

#### Права енергетичного омбудсмена

1. Енергетичний омбудсмен має право:

1) бути присутнім на засіданнях Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, урядових комітетів, колегіях органів центральної виконавчої влади;

2) направляти Регулятору пропозиції та коментарі до актів, спрямованих на правове регулювання цивільно-правових відносин між споживачами та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг;

3) звертатися до органів державної влади для отримання інформації;

4) залучати експертні установи для отримання інформації та висновків, необхідних для врегулювання спору під час розгляду скарг споживачів;

5) звертатися до суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, розгляд скарг щодо діяльності чи бездіяльності яких віднесено до повноважень енергетичного омбудсмена, про надання інформації чи відомостей, необхідних для здійснення діяльності енергетичного омбудсмена;

6) надавати сторонам врегулювання спору консультації щодо порядку організації та проведення врегулювання спору та фіксування результатів врегулювання спору.

7) звертатися до суду у разі порушення прав енергетичного омбудсмена органами державної влади чи суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг.

2. Енергетичний омбудсмен не має права вирішувати спір між сторонами. Енергетичний омбудсмен не має права, якщо сторони спору не погодились у письмовій формі про інше, надавати вказівки та рекомендації щодо варіантів врегулювання спору, оцінювати поведінку та позиції сторін спору, за винятком явного порушення ними правових або етичних норм, порядку проведення врегулювання спору.

### Секретаріат енергетичного омбудсмена

1. Секретаріат енергетичного омбудсмена утворюється для забезпечення адміністративної і технічної підтримки діяльності енергетичного омбудсмена. Визначення та затвердження структури, штатного розпису та вирішення інших адміністративних питань щодо функціонування секретаріату здійснює енергетичний омбудсмен відповідно до цього Закону та у порядку визначеному Кабінетом Міністрів України.

2. Положення та кошторис Секретаріату затверджуються енергетичним омбудсменом. Призначення на посаду та звільнення працівників секретаріату здійснюються енергетичним омбудсменом.

3. Працівники секретаріату енергетичного омбудсмена:

1) забезпечують прийом та опрацювання скарг споживачів;

2) надають консультації та інформацію споживачам за їх усними зверненнями, в тому числі за телефоном (з використанням комп'ютерного архіватора розмов) та за допомогою засобів відеозв'язку або готують проекти відповідей споживачам у разі їх письмового звернення та надають проекти відповідей для розгляду та підписання енергетичним омбудсменом;

3) надають аналітичну підтримку енергетичному омбудсмену;

4) готують звіти.

4. Працівники секретаріату енергетичного омбудсмена зобов'язані:

1) додержуватися Конституції України і законів України, інших нормативно-правових актів, прав та охоронюваних законом інтересів людини і громадянина;

2) забезпечувати дотримання правового режиму інформації з обмеженим доступом, установленого законом;

3) дотримуватися найвищих стандартів професіоналізму і етичної поведінки;

4) постійно підвищувати рівень своєї професійної компетентності.

5. Секретаріат енергетичного омбудсмена забезпечує підтримку функціонування офіційного веб-сайту та регулярне оновлення інформації щодо прав споживачів, можливостей їх реалізації та позасудового вирішення споживчих спорів.

6. Гранична чисельність працівників секретаріату енергетичного омбудсмена встановлюється енергетичним омбудсменом.

#### Порядок фінансування діяльності енергетичного омбудсмена та секретаріату енергетичного омбудсмена

1. Фінансування енергетичного омбудсмена та секретаріату енергетичного омбудсмена здійснюється за рахунок надходження до спеціального фонду Державного бюджету України внесків на регулювання, які сплачуються суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, відповідно до статті 13 Закону України «Про Національну Комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» або з інших не заборонених законом джерел.

2. На фінансування енергетичного омбудсмена та секретаріату енергетичного омбудсмена направляється не більше 0,01 всього обсягу регуляторних внесків.

3. Енергетичний омбудсмен не пізніше 1 квітня поточного року подає для погодження Комітету Верховної Ради України з питань бюджету проект кошторису на наступний рік.

4. Комітет Верховної Ради України з питань бюджету у місячний строк приймає рішення про погодження кошторису або надає обґрунтовані зауваження до нього.

У разі отримання зауважень енергетичний омбудсмен у п'ятнадцятиденний строк після їх отримання затверджує відкоригований кошторис та передає його до комітету Верховної Ради України з питань бюджету для погодження.

Затверджений кошторис енергетичного омбудсмена та секретаріату енергетичного омбудсмена надсилається до Регулятора для врахування при розрахунку розміру регуляторних внесків та розміщується на офіційному

веб-сайті енергетичного омбудсмена. Регулятор не може зменшувати затверджений кошторис, враховувати його частково чи не враховувати його при розрахунку розміру регуляторних внесків.

5. Звіт про виконання кошторису оприлюднюється на офіційному веб-сайті енергетичного омбудсмена та подається до Верховної Ради України.

6. У випадку, якщо до початку бюджетного року кошторис не затверджений у встановленому цим Законом порядку, фінансування здійснюється за кошторисом попереднього бюджетного року.

7. Контроль за цільовим використанням коштів енергетичного омбудсмена та секретаріату енергетичного омбудсмена здійснюється відповідно до законодавства.

#### Оплата праці енергетичного омбудсмена та секретаріату енергетичного омбудсмена

1. Оплата праці енергетичного омбудсмена, секретаріату енергетичного омбудсмена повинна забезпечувати достатні матеріальні умови для незалежного виконання ними службових обов'язків та стимулювати сумлінну працю.

2. Умови оплати праці, надання відпусток, питання соціального захисту енергетичного омбудсмена та його заступників визначаються Кабінетом Міністрів України, а працівників секретаріату енергетичного омбудсмена визначаються Законом України «Про державну службу».

#### Компетенція енергетичного омбудсмена

1. До компетенції Енергетичного омбудсмена відносяться питання щодо сприяння у вирішення спорів:

1) в сфері електроенергетики стосовно:

- розрахунків побутових та малих непобутових споживачів за спожиту електричну енергію та надані послуги;
- якості обслуговування побутових та малих непобутових споживачів електричної енергії;
- обліку спожитої побутовими та малими непобутовими споживачами електричної енергії;
- дотримання правил користування (постачання) товарами та послугами на роздрібному електроенергетичному ринку;
- відключення від електричних мереж побутових та малих непобутових споживачів;
- відновлення електропостачання побутовим та малим непобутових споживачам;
- доступу побутових та малих непобутових споживачів до електричних мереж;
- зміни постачальника електроенергії побутовими та малими непобутовими споживачами;

2) в сфері природного газу стосовно:

- розрахунки споживачів за спожитий природний газ та надані послуги з газопостачання або розподілу природного газу;
- якості обслуговування споживачів природного газу;
- дотримання законодавства на роздрібному ринку природного газу;
- відключення від газових мереж споживачів (у тому числі пов'язаних з дотриманням правил безпеки);
- відновлення постачання або розподілу природного газу;
- доступу до газових мереж;
- зміни постачальника природного газу.

3) в сфері діяльності з виробництва, транспортування, постачання

- теплової енергії стосовно:
- розрахунків споживачів за надані послуги з виробництва, транспортування, постачання теплової енергії;
- якості обслуговування споживачів централізованого опалення;
- обліку наданих послуг з централізованого опалення;

4) дотримання процедур врегулювання спорів, що виникають між споживачами та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, в межах, визначених цим Законом.

### Порядок врегулювання спорів за участю енергетичного омбудсмена

Загальні засади врегулювання спорів

1. Енергетичний омбудсмен сприяє врегулюванню спорів, які виникають між споживачами та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг з метою досягнення сторонами такого спору згоди щодо можливого способу розв'язання спору.
2. Звернення споживача у вигляді скарги може подаватися за допомогою системи подання скарг споживачів в електронному вигляді на офіційному веб-сайті енергетичного омбудсмена, шляхом надсилання електронного повідомлення на офіційну електронну адресу енергетичного омбудсмена, на матеріальних носіях засобами поштового зв'язку чи особисто.
3. Скарга приймається до розгляду енергетичним омбудсменом, якщо вона подана не пізніше шести місяців з моменту настання події можливого порушення права або, останнього випадку такого порушення, у випадку, коли заявлені порушення мали місце неодноразово. Скарги, подані після закінчення зазначеного строку не розглядаються.
4. Скарга повинна бути подана споживачем особисто або через уповноваженого представника. Анонімні скарги не розглядаються.
5. Скарга подається через електронну систему подання скарг, що є доступною на офіційному веб-сайті енергетичного омбудсмена. Також скарга може бути подана через електронну пошту або надісланням на поштову адресу енергетичного омбудсмена. Необхідні реквізити для

направлення скарги визначені на офіційному веб-сайті енергетичного омбудсмена. Скарга може бути подана особисто споживачем або його представником у письмовій формі безпосередньо до енергетичного омбудсмена.

6. У скарзі повинно бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я та по-батькові для фізичних осіб (для юридичних осіб повне найменування та код згідно з ЄДРПОУ) споживача;
- 2) поштова адреса, (для юридичних осіб додатково адреса місцезнаходження), номери телефону/факсу та, за наявності, адреса електронної пошти споживача;
- 3) повне найменування суб'єкта господарювання, що провадять діяльність у сфері енергетики чи комунальних послуг, щодо якого подається скарга;
- 4) чіткий опис порушень прав та/або інтересів скаржника;
- 5) факти та докази, на яких ґрунтується скарга.

Недотримання вимог, викладених в цій частині є підставою відмови енергетичним омбудсменом розгляду скарги.

7. Будь-які скарги, що не містять відомостей щодо порушень прав та/або інтересів скаржника суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері енергетики чи комунальних послуг, а також звернення споживачів щодо надання роз'яснень, іншої інформації не вважаються предметом розгляду енергетичним омбудсменом та не підлягають його розгляду.

8. Подання, вивчення та розгляд скарг енергетичним омбудсменом є безоплатним.

9. Енергетичний омбудсмен повинен проінформувати сторони спору про отримання скарги споживача шляхом надсилання повідомлення на зазначені у скарзі поштову та/або електронну адресу суб'єкта господарювання, що провадять діяльність у сфері енергетики чи комунальних послуг.

10. Протягом п'яти робочих днів з моменту отримання скарги споживача енергетичний омбудсмен перевіряє дотримання вимог, встановлених цією статтею до змісту та строків подання скарги та приймає рішення про початок розгляду або про відмову у розгляді скарги. Енергетичний омбудсмен приймає рішення про відмову у розгляді скарги в інших випадках встановлених цим Законом. Рішення енергетичного омбудсмена протягом 24 годин з моменту підписання направляється сторонам спору.

11. Інформація про початок розгляду скарги із зазначенням найменування суб'єкта господарювання, що провадить діяльність у сфері енергетики або комунальних послуг, щодо дій чи бездіяльності якого подано скаргу, розміщується на офіційному веб-сайті енергетичного омбудсмена за умови знеособлення даних споживача в частині поштової адреси, номерів телефону/факсу, адреси електронної пошти.

Відмова у розгляді скарги

1. У випадку, якщо споживачем до енергетичного омбудсмена подано скаргу без зазначення відомостей щодо порушень прав та/або інтересів скаржника суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері енергетики чи комунальних послуг, скаргу без підтвердження факту звернення до суб'єкта господарювання не менш як за 30 днів до моменту звернення до енергетичного омбудсмена, але не пізніше шести місяців з моменту ознайомлення споживача з прийнятим суб'єктом господарювання рішенням, енергетичний омбудсмен відмовляє у розгляді скарги, про що повідомляє споживача, пояснює споживачу його права, консулює з питання оформлення скарги, у разі необхідності просить надати документи чи відомості, необхідні для прийняття скарги до розгляду, а також надає йому строк для усунення недоліків або повертає скаргу скаржнику. Строк для усунення недоліків скарги не може становити менше п'яти днів з дня отримання споживачем відповіді про залишення скарги без руху.

2. Якщо споживач у встановлений строк вносить відповідні виправлення в скаргу, скарга вважається поданою в день первісного її подання до енергетичного омбудсмена. Інакше скарга вважається неподаною і повертається споживачеві.

3. Енергетичний омбудсмен також приймає рішення про відмову у розгляді скарги, якщо:

1) скаржник попередньо не звернувся до суб'єкта господарювання, що провадить діяльність у сфері енергетики чи комунальних послуг для вирішення спору;

2) скаржник не виявляє достатній рівень співпраці, необхідний для належної оцінки енергетичним омбудсменом відповідної скарги;

3) спір розглядався чи розглядається іншою установою альтернативного вирішення спорів, Регулятором чи судом;

4) скаргу від імені споживача подано особою, яка не має повноважень на подання скарги;

5) скарга була подана після закінчення строку, передбаченого цим Законом для подання скарги.

6) питання порушені у скарзі не відносяться до компетенції енергетичного омбудсмена.

4. Рішення енергетичного омбудсмена про відмову у розгляді скарги не перешкоджає зверненню споживача до суду.

#### Сприяння врегулюванню спорів енергетичним омбудсменом

1. Протягом десяти робочих днів з моменту отримання повідомлення про розгляд скарги споживача, суб'єкт господарювання, що провадить діяльність у сфері енергетики або комунальних послуг направляє енергетичному омбудсмену пропозицію щодо шляхів вирішення спору або заперечення на скаргу споживача.



2. Копії всіх заяв, документів або іншої інформації, що подаються однією із сторін спору енергетичному омбудсмену, повинні бути передані енергетичним омбудсменом іншій стороні для ознайомлення.

3. Копії всіх заяв, документів або іншої інформації, в тому числі про рух розгляду скарги, запрошення на участь сторін спору у проведенні слухань направляються сторонам спору шляхом надсилання повідомлення на визначені у скарзі поштову та/або електронну адресу суб'єкта господарювання, що провадять діяльність у сфері енергетики чи комунальних послуг.

4. Енергетичний омбудсмен розглядає скаргу на підставі документів та інших матеріалів, наданих сторонами спору або отриманих від експертних установ.

5. За клопотанням однієї із сторін енергетичний омбудсмен може прийняти рішення про проведення усних слухань або проведення слухань у режимі відеоконференції. Сторони повідомляються про час проведення слухань не менш як за п'ять робочих днів до дати проведення слухань.

6. Енергетичний омбудсмен повинен проінформувати сторони про наслідки їх рішень в ході процедури розгляду скарги, до того моменту як сторони домовляться про припинення розгляду.

7. У випадку, якщо на розгляд енергетичного омбудсмена надано декілька скарг зі схожим предметом, енергетичний омбудсмен має право, як на вимогу заявників, так і на свій власний розсуд, розпорядитися об'єднати дві або більше скарг в одну справу. Копія такого рішення направляється всім сторонам протягом 24 годин з моменту підписання.

8. Під час розгляду скарги енергетичний омбудсмен підтримує сторони у розробці ними власного рішення щодо шляхів розв'язання спору, сприяє (допомагає) сторонам спору у налагодженні комунікації та проведенні переговорів. Енергетичний омбудсмен на підставі змісту скарги та за наявності відповідної згоди сторін спору вповноважений надати сторонам спору свою оцінку, вказівки та рекомендації щодо способів врегулювання спору.

9. Споживач має право:

1) відмовитися від участі в процесі розгляду скарги на будь-якому етапі розгляду;

2) відмовитися від виконання запропонованого енергетичним омбудсменом чи другою стороною способу вирішення спору.

10. Сторони мають право:

1) знати про дату, час, місце розгляду скарги;

2) за клопотанням отримувати інформацію, що стосується розгляду скарги, копії матеріалів розгляду скарги, а також переліку їх прав та обов'язків на матеріальних носіях;

3) давати письмові пояснення, а у випадку усних слухань чи проведення відео конференції – усні пояснення;

4) обмінюватися інформацією за допомогою електронних повідомлень, а також, за необхідності, поштою;

5) брати участь у розгляді скарги особисто або через представника. Особиста участь у справі особи не позбавляє її права мати в цій справі представника.

11. В процесі розгляду скарги енергетичний омбудсмен розглядає юридичні та фактичні аспекти спору, а за необхідності також експертні висновки.

12. Усні пояснення осіб та інші дії, вчинені на усних слуханнях, фіксуються в протоколі, в якому зазначається також дата і місце його складання, прізвища енергетичного омбудсмена чи уповноважених ним працівників секретаріату енергетичного омбудсмена, із зазначенням їх посад, прізвищ осіб, які надають пояснення.

Протокол підписується енергетичним омбудсменом. Про відмову осіб, до яких були звернені усні вимоги підписати протокол, зазначається у протоколі. Особа має право надати пояснення і зауваження стосовно змісту протоколу, які додаються до протоколу, а також викласти мотиви своєї відмови від його підписання.

Енергетичний омбудсмен може отримувати докази у будь-який спосіб, передбачений чинним законодавством, в тому числі запитуючи у суб'єкта господарювання, що провадить діяльність у сфері енергетики чи комунальних послуг, необхідну інформацію, що стосується предмету розгляду скарги.

### Припинення розгляду скарги енергетичним омбудсменом

1. Процес розгляду скарги припиняється:

1) досягнення сторонами рішення щодо способу вирішення спору за результатами розгляду скарги – з дня підписання сторонами угоди щодо способу вирішення спору;

2) заявою споживача про припинення розгляду скарги – з дня отримання такої заяви енергетичним омбудсменом;

3) за спільною заявою сторін про припинення розгляду скарги – з дня отримання такої спільної заяви енергетичним омбудсменом.

2. Строк розгляду скарги не повинен перевищувати трьох місяців з моменту отримання скарги з усіма супровідними документами і закінчуючи днем оголошення припинення розгляду скарги. Енергетичний омбудсмен може приймати рішення про продовження цього строку не більш ніж на 30 днів у випадку значної складності спору. Рішення про продовження строку розгляду скарги надсилається сторонам протягом 24 годин з моменту підписання такого рішення.

3. За результатами розгляду скарги сторони досягають згоди (домовленостей) щодо способу вирішення спору. Досягнута згода (домовленості) викладається в угоді (мировій угоді, угоді про примирення, інший вид угоди відповідно до вимог законодавства). Якщо при цьому

сторони досягли згоди з питань, що не можуть бути предметом мирової угоди (угоди про примирення), сторони можуть укласти щодо цих питань окремі угоди. Укладена угода між сторонами спору затверджується рішенням енергетичного омбудсмена

4. Всі інші домовленості, досягнуті сторонами за результатами врегулювання спору, можуть бути викладені письмово в угоді. Угода укладена сторонами спору за результатами врегулювання спору не повинна містити положень, які суперечать законам України, інтересам держави і суспільства, його моральним засадам.

5. Угода укладена сторонами за результатами розгляду скарги, є обов'язковою для виконання сторонами у визначені ними строки та спосіб. У разі невиконання стороною узятих на себе зобов'язань за такою угодою інша сторона має право звернутися до суду у встановленому законом порядку для захисту порушених прав і законних інтересів.

6. В законопроекті визначено що має містити Рішення Енергетичного омбудсмена про затвердження укладеної сторонами спору угоди . Рішення енергетичного омбудсмена, якщо це право не було делеговано ним відповідно до Закону, повинні бути підписані особисто.

Рішення та будь-які матеріали, що стосуються розглядів, публікуються на офіційному веб-сайті енергетичного омбудсмена з попереднім видаленням з них усієї конфіденційної інформації та персональних даних.

Скаржник або орган державної влади, орган місцевого самоврядування або суб'єкт господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, на якого було подана скарга, можуть звернутись до енергетичного омбудсмена з метою роз'яснення рішення або певних його частин. Такий запит може бути поданий протягом одного року від дати прийняття рішення.

#### Обов'язок співпраці з енергетичним омбудсменом

1. Енергетичний омбудсмен співпрацює з інформаційно-консультаційними підрозділами, їх комісіями та підрозділами з забезпечення захисту прав споживачів суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг.

Службові особи суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, до яких звернувся енергетичний омбудсмен, відповідно до закону забезпечують доступ до інформації чи відомостей, відповідають на звернення енергетичного омбудсмена шляхом надання йому інформації (в тому числі у формі звіту або звітів), що містить опис заходів чи дій (одноразових або таких, що тривають), вжитих або таких, що мають бути вжиті для забезпечення прав

та інтересів споживачів, або вмотивованих пояснень щодо того, чому такі заходи чи дії не були вжиті.

2. Суб'єкти господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг зобов'язані інформувати споживачів щодо можливості звернення до енергетичного омбудсмена за захистом своїх прав та інтересів у разі їх порушення шляхом розміщення даної інформації на зворотньому боці рахунків про сплату спожитої електричної енергії, природного газу, комунальних послуг та у пунктах прийому платежів.

3. Уповноважені особи суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг зобов'язані брати участь в розгляді скарг споживачів енергетичним омбудсменом.

Цей Закон набиратиме чинності з дня, наступного за днем його опублікування.

## **7. Супроводження проекту Закону з урахуванням пропозицій та зауважень, які будуть подані до проекту Закону.**

Закон - це нормативно-правовий акт, що регулює найбільш значущі, найважливіші суспільні відносини шляхом встановлення загальнообов'язкових правил (норм).

Законопроекти, що вносяться у порядку законодавчої ініціативи Кабінетом Міністрів на розгляд Верховної Ради, готуються центральними органами виконавчої влади з дотриманням вимог, передбачених Регламентом Верховної Ради України та главами 2-5 розділу 4 та параграфу 70 Регламенту Кабінету Міністрів України.

Розробник з урахуванням строків встановлених в Регламенті Кабінету Міністрів України, надсилає заінтересованому органу проект Закону, завізований керівником органу, який є розробником, разом з пояснювальною запискою, а також порівняльною таблицею.

Отже Міністерство енергетики та вугільної промисловості України розробило проект Закону «Про енергетичного омбудсмена» та \_\_\_\_\_ направило його на погодження до заінтересованих центральних органів виконавчої влади.

Також проект Закону з метою надання до нього пропозицій та зауважень від суб'єктів господарювання та громадськості було розміщено на офіційному веб-сайті Міненерговугілля та направлено на погодження до Державної регуляторної служби.

В результаті цього до проекту Закону було отримано пропозиції і зауваження від Мінфіну, Мінекономрозвитку, НКРЕКП, Антимонопольного комітету України, Державної регуляторної служби, Мінрегіонбуду, що зазначені вище.

Міненерговугілля за підтримки консультантів було проведено аналіз

практики та нормативно-правових актів Європейського Союзу з питань функціонування в країнах ЄС інституту енергетичного омбудсмена, в тому числі здійснено практичний огляд процедури розгляду скарг споживачів в сфері енергетики в Данії. Також детально опрацьовано пропозиції та зауваження від заінтересованих органів, суб'єктів господарювання, які при доопрацюванні було враховано в новій редакції проекту Закону.

Отже доопрацьований проект Закону із врахуванням практики ЄС та зауважень від заінтересованих органів 17.10.2017 року Міненерговугілля направлено на повторне погодження до заінтересованих органів виконавчої влади, як такий що в результаті врахування зауважень зазнав суттєвих змін.

Крім того, у зв'язку з суттєвими змінами, що відбулись в наслідок доопрацювання проекту Закону Міненерговугілля 01.12.2017 з метою визначення належності проекту Закону до регуляторного акта направило проект Закону до Державної регуляторної служби України.

За результатом погодження проекту Закону заінтересованими органами Міненерговугілля подасть законопроект до Мін'юсту для проведення правової експертизи разом з пояснювальною запискою, відповідним висновком та довідкою, матеріалами погодження (листами із зауваженнями і пропозиціями).

За результатами правової експертизи проекту Закону Мін'юст оформляє висновок за встановленою ним формою, невід'ємною частиною якого є висновок за результатами експертизи на відповідність проекту акта положенням Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, з урахуванням практики Європейського суду з прав людини. У висновку Мін'юсту обов'язково зазначаються правові підстави прийняття Закону.

Після отримання висновку Мін'юсту підготовлений проект Закону буде вносено до Кабінету Міністрів.

Для подання на Кабінет Міністрів України проекту Закону здійснюється підготовка пакету документів та при у разі доцільності вносяться пропозиції та зауваження від заінтересованих органів та проект Закону направляється до Кабінету Міністрів України із відповідними додатками, а саме додаються пояснювальна записка, довідка про погодження проекту Закону, протокол узгодження позицій, висновок Мін'юсту, довідка щодо відповідності зобов'язанням України у сфері європейської інтеграції та праву Європейського Союзу (acquis ЄС), порівняльна таблиця, прес-реліз.

Схвалений Кабінетом Міністрів проект Закону подається до Верховної Ради разом із відповідними матеріалами з метою прийняття.

