

УДК 342.9:342.7

DOI <https://doi.org/10.32840/1813-338X-2022.4.41>**Г. З. Цулаія**

здобувач

Закладу вищої освіти «Міжнародний університет бізнесу і права»

ПРАВОВИЙ СТАТУТ ЕНЕРГЕТИЧНОГО ОМБУДСМЕНА В ЕНЕРГЕТИЧНІЙ ПОЛІТИЦІ УКРАЇНИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ОСОБЛИВОСТІ

Дана стаття присвячена дослідженню природи інституту енергетичного омбудсмена як альтернативного способу вирішення спорів, що виникають між споживачами та постачальниками енергетичних послуг. З'ясовано, що євроінтеграційний курс України сприяє лібералізації енергетичних ринків, а також підвищує вимоги та посилює відповідальність надавачів енергетичних послуг та виробників енергії, що призводить до підвищення ролі та значення прав споживачів. Визначено, що інститут енергетичного омбудсмена є однією з нових форм взаємодії між споживачами та постачальниками енергетичних послуг, тому його дослідження є необхідним в межах адміністративно-правової науки.

Проаналізовано загальні ознаки омбудсмена як суб'єкта правових відносин, з'ясовано його значення для захисту прав громадян. З'ясовано, що омбудсмен може виконувати загальні функції по захисту усього масиву прав та свобод громадян, а також бути спеціалізованою посадою або організацією, що захищає права в окремій сфері суспільних відносин. Досліджено положення європейського нормативного забезпечення, що регулює питання діяльності омбудсменів.

Проаналізовано положення чинного законодавства України та з'ясовано, що посада енергетичного омбудсмена допускається та частково закріплюється, але механізм звернення до нього та порядок вирішення спорів відсутній. Особливо досліджено досвід окремих зарубіжних країн та моделі запровадження інституту енергетичного омбудсмена.

Зроблено висновки про те, що альтернативні процедури вирішення спорів у сфері енергетики є перспективним напрямом розвитку. Підкреслено необхідність законодавчого закріплення незалежної посади енергетичного омбудсмена для покращення механізму захисту прав споживачів та для виявлення колізій та недоліків чинного нормативно-правового регулювання енергетичних відносин з метою вчасного реагування на них та прийняття відповідних правомірних рішень.

Ключові слова: енергетика, захист прав споживачів, енергетична сфера, енергетичний омбудсмен, вирішення спорів у сфері енергетики.

Вступ. Відповідно до положень Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони (далі – Сторони), яку ратифіковано із заявою Законом № 1678-VII від 16 вересня 2014 року, спільні зусилля Сторін повинні бути спрямовані на посилення співробітництва у сфері енергетики, з урахуванням зобов'язань Сторін стосовно виконання Договору про заснування Енергетичного Співтовариства, а також на посилення енергетичної безпеки, сприянню розвитку належної інфраструктури та посиленню ринкової інтеграції та регуляторної адаптації до ключових елементів аспису ЄС, сприянню енергетичній ефектив-

ності та використанню поновлюваних джерел енергії, а також намаганням досягти високого рівня ядерної безпеки [1].

Трансформація енергетичної сфери України знаходиться на піку свого прояву. Обраний євроінтеграційний політичний курс нашої держави сприяє всебічній лібералізації енергетичних ринків, посиленню відповідальності надавачів енергетичних послуг та виробників енергії, підвищенню ролі та значення прав споживачів. Європейський досвід доводить, що поряд з державними інститутами-суб'єктами регулювання енергетичних відносин, можуть існувати і нові форми взаємодії споживачів з надавачами енергетичних послуг.

Однією із сучасних форм такої взаємодії є запровадження посади енергетичного омбуд-

смена, правовий статус, доцільність та роль якого не достатньо досліджені в межах адміністративно-правового регулювання енергетичної сфери.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Обрана у роботі проблематика частково розглядалася вченими у галузі конституційного, адміністративного та енергетичного права, а також висвітлювалась у роботах, присвячених захисту прав громадян. Питання визначення статусу енергетичного омбудсмена, його ролі у існуючому масиві суспільних відносин присвячували свої роботи такі учені, як Ю. Ващенко, І. Гончарук, С. Ф. Гулевська, Р. Коцюба, Л. О. Лазарева, Ю. С. Палєєва, Р. Ханік-Посполітак та інші.

Динаміка енергетичних відносин та формування державної політики в енергетичній сфері сприяє пошукові нових теоретичних обґрунтувань необхідності змін у чинному нормативно-правовому регулюванні, тому, незважаючи на масив теоретичних та наукових напрацювань, статус енергетичного омбудсмена та питання перспективності впровадження його посади у правовий та енергетичний простір нашої держави залишається недостатньо дослідженим.

Метою статті є дослідження перспектив впровадження посади енергетичного омбудсмена у систему енергетичних відносин в Україні та нормативних основ та можливостей такого впровадження.

Наукова новизна публікації полягає у теоретичному висвітленні підходів до визначення статусу спеціального омбудсмена з дослідженням можливостей їх реалізації в правовій системі України, зокрема в енергетичній сфері.

Методи дослідження. Методологію дослідження складають сукупність методів наукового пізнання (аналізу, порівняльно-правовий, формально-догматичний, системно-структурний), застосування яких дозволило досягнути поставленої у роботі мети.

Виклад основного матеріалу. Правовий статус омбудсмена розглядається в межах дослідження природи та особливостей інституту омбудсмена.

Як зазначає Р. Ханік-Посполітак, термін «омбудсмен» означає «представник». Вперше цей інститут було запроваджено у Швеції в Конституції 1809 р., якою було закріплено позицію «Justlieombudsman» («омбудсмен юстиції»), що перекладається як «захисник громадянина» або «представник народу». Основним завданням омбудсмена був нагляд за державними органами. Автор зазначає, що концептуально

омбудсмен – це, як правило, посадова особа, яка зазвичай призначається урядом, який розслідує скарги (зазвичай подані приватними громадянами) на бізнес, фінансові установи чи урядові відомства, чи інші державні установи та намагається вирішити виниклі конфлікти чи проблеми посередництвом або даючи рекомендації [2, с. 113].

Варто погодитись з думкою, що необхідність в інституті омбудсмена виникає тоді, коли наявні інститути не здійснюють ефективного контролю у сфері державного управління і з'являється потреба у додаткових механізмах захисту прав і свобод громадян [3, с. 198].

Питання інституту омбудсмена виходить за межі національного регулювання, тож міжнародною та європейською спільнотою було розроблено акти рекомендаційного характеру стосовно визначення умов, підстав та форм впровадження у правову систему такої посади. Зокрема, Рекомендацією щодо інституції омбудсмена (85) 13 та Рекомендацією 1615 (2003) передбачено, що Урядам країн-членів Ради Європи варто розглянути питання про надання Омбудсмену повноважень, якщо це ще не так, приділяти особливу увагу, в межах його загальної компетенції, питанням прав людини, які знаходяться під його контролем, і, якщо це не суперечить національному законодавству, ініціювати розслідування та давати висновки коли йдеться про права людини, а також, що вкрай важливим є для енергетичної сфери, розглянути можливість призначення Омбудсмена на національному, регіональному чи місцевому рівні або для конкретних сфер державного управління [4]. Тобто, міжнародний підхід не виключає можливості введення інституту спеціального омбудсмена, який може існувати разом із омбудсменом, що виконує загальні функції по захисту прав громадян.

Варіативність інституту омбудсмена також визнається у межах Рекомендації (2019) 6 щодо розвитку інституту омбудсмена, в якій передбачено, що міжнародна організація визнає різноманітність інститутів омбудсмена, яка в свою чергу відображає різноманітність країн і регіонів, які вони обслуговують.

Також передбачається низка основних принципів-засад діяльності омбудсменів:

- самостійність;
- неупередженість, об'єктивність і справедливність;
- порядність і високий моральний авторитет;
- комплексний мандат;

- доступність;
- ефективність.

До того ж, держави-члени повинні забезпечити інститутам омбудсмена, такі повноваженнями:

1. вживати заходів за отриманими скаргами або за власною ініціативою, щоб захистити будь-яку особу чи групу осіб від поганого управління, порушення прав, несправедливості, зловживань, корупції чи будь-якої несправедливості, спричиненої постачальниками публічних послуг, державними чи приватними, зокрема шляхом надання сприятливі для власників прав несудові засоби сприяння вирішенню спорів між особами та постачальниками державних послуг, які можуть включати медіацію, якщо це доречно;

2. захищати та заохочувати права людини та основні свободи, верховенство права та демократичне врядування, у тому числі, у відповідних випадках, через пропозиції щодо зміни законодавства, судові процеси чи інші засоби;

3. давати рекомендації щодо запобігання або виправлення будь-якої поведінки і, якщо це доцільно, пропонувати адміністративні чи законодавчі реформи, спрямовані на покращення роботи постачальників державних послуг; у випадку, якщо останні не приймають або не виконують такі рекомендації, держави-члени повинні забезпечити, щоб інституції омбудсмена мали право, серед іншого, подавати звіт про таке невиконання до компетентного органу, зазвичай парламенту;

4. співпрацювати, у межах своїх повноважень, із місцевими, регіональними, національними та міжнародними зацікавленими сторонами та мережами, які працюють у суміжних або подібних сферах [5].

На думку Тодики Ю. М. та Марцеляк О. В., авторитет інституту омбудсмена пояснюється низкою факторів, серед яких: усвідомлення важливості існування гарантій охорони прав громадян, у тому числі інституційних, внаслідок чого виникають нові механізми забезпечення прав громадян; розширення повноважень сучасних держав, поява у них нових функцій, що зумовило зміни в характері і масштабах діяльності посадових осіб, збільшення кола питань, які мають самостійно вирішувати ці посадові особи, а тому зросла ймовірність порушення прав громадян без порушення закону; міжнародна громадськість через свої політико-правові інститути стала приділяти дедалі більше уваги правам людини, що спонукає кожну державу прагнути до міжнародних стандартів із прав людини, а інститут омбудсмена цьому

сприяє; даний правозахисний інститут характеризується демократичними рисами, такими як незалежність в системі державних органів, відсутність формалізованих процедур розгляду скарг та заяв, безоплатне надання громадянам допомоги, що значно підвищує ефективність правозахисної діяльності [6, с. 59].

Що стосується національної правової системи, то законодавцем не завершено процедуру прийняття Закону України «Про енергетичного омбудсмена» (проекту закону №7059 від 4 вересня 2017 року). Доводиться констатувати, що на жаль, у 2019 році проект було відкликано. Відповідно до пояснювальної записки до законопроекту, енергетичний омбудсмен – це одна з моделей позасудового вирішення споживчих спорів. Держави повинні забезпечити існування такого або подібного механізму відповідно до частини 9 статті 3 Директиви 2009/73/ЄС про загальні правила на внутрішньому ринку газу та частини 13 статті 3 Директиви 2009/72/ЄС про загальні правила на внутрішньому ринку електроенергії. На необхідність існування прозорих, простих та недорогих процедур розгляду споживчих скарг вказує також п. (f) Додатка 1 до Директиви 2009/73/ЄС та п. (f) Додатка 1 до Директиви 2009/72/ЄС [7].

Таким чином, тенденція та подальше запровадження даного інституту наблизитиме законодавства України до законодавства ЄС, що є однією з умов членства у Співтоваристві.

Відповідно до статті 1 вищевказаного проекту закону, енергетичний омбудсмен є посадовою особою, яка здійснює захист прав споживачів товарів, послуг у сферах енергетики та комунальних послуг щодо отримання цих товарів і послуг належної якості в достатній кількості за економічно обґрунтованими цінами, та правовий статус якої визначається цим Законом.

До повноважень енергетичного омбудсмена пропонувалось включити:

1) розгляд звернень споживачів (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги);

2) забезпечення вирішення спорів із питань, що належать до його сфери його діяльності;

3) узагальнення практики застосування законодавства з питань, що належать до його сфери його діяльності;

4) аналіз та внесення пропозиції щодо вдосконалення нормативно-правових актів, які спрямовані на регулювання цивільно-правових відносин між споживачами та суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг;

5) організація інформаційної діяльності у сфері своєї компетенції [7].

В межах Проєкту «Енергетична безпека» USAID підтримується пропозиція впровадження інституту енергетичного омбудсмена. Представники проєкту також наводять дві моделі, відповідно до яких досліджуваний інститут може бути впроваджено: відповідно до першої (реалізованої у США, Грузії та інших країнах), енергетичний омбудсмен займається адвокацією прав побутових споживачів та малого бізнесу на енергетичних ринках. Друга концепція (прикладом реалізації якого є деякі країни ЄС або Австралія) полягає в тому, що енергетичний омбудсмен є альтернативним судовим органом, арбітром, який вирішує спори, де споживач (побутовий споживач чи малий бізнес) є однією зі сторін. Україні ще належить визначити, яку з концепцій діяльності омбудсмена прийняти, а також вирішити низку пов'язаних питань [8].

Очевидно, що відповідно до законопроєкту № 7059 остаточно незрозумілим залишається вибір моделі. Проєкт передбачає функціонування Офісу енергетичного омбудсмена, який є державною установою, що здійснює захист прав та інтересів споживачів у сфері енергетики та комунальних послуг та неприбутковою організацією, що надає послуги споживачам на безоплатній основі. Тож, можна стверджувати, що енергетичний омбудсмен є альтернативним судовим органом або ж арбітром, хоча з іншого боку, враховуючи, наприклад, положення пункту 3 частини 3 статті 1 проєкту № 7059, яким передбачено віднесення до основних завдань енергетичного омбудсмена «представництво та захист прав та інтересів споживачів перед Регулятором, іншими органами державної влади та місцевого самоврядування», енергетичний омбудсмен може виступати і ролі посередника, що відповідає першій моделі, описаній USAID.

Потреба у впровадженні інституту енергетичного омбудсмена також викликана об'єктивно недостатнім рівнем захисту прав споживачів енергетичних послуг та перевантаженістю функцій захисту прав споживачів Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП або Регулятор).

За звітом, опублікованим НКРЕКП 3 березня 2023 року, за рік війни Регулятором було розглянуто 14383 звернення (без деталізації підстав) [9]. Відповідно до статті 3 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне

регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» від 22 вересня 2016 року № 1540-VIII, до основних завдань Регулятора віднесено, зокрема, і забезпечення захисту прав споживачів товарів, послуг у сферах енергетики та комунальних послуг щодо отримання цих товарів і послуг належної якості в достатній кількості за обґрунтованими цінами [10], проте, решта завдань стосуються розвитку ринків енергетики, забезпечення їх функціонування та реалізації цінової і тарифної політик. Так, можна припустити, що захист прав споживачів може слугувати загальною метою діяльності органу з урахуванням пріоритету прав людини і громадянина, але не безпосередньою ціллю та завданням.

Додатковим аргументом відсутності в переліку завдань Регулятора безпосереднього захисту прав споживачів у якості посередника або альтернативного судового органу слугує передбачення Прикінцевими та перехідними положеннями до закону № 1540-VIII, пунктом 5 яких визначено, що Кабінету Міністрів України необхідно до 1 липня 2017 року подати на розгляд Верховної Ради України проєкт Закону України про енергетичного омбудсмена (що фактично було зроблено, але не набуло подальшого розвитку).

Цікавим є також закріплення на рівні положень Закону України «Про ринок електричної енергії» від 13 квітня 2017 року № 2019-VIII наступного положення: «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» (пункт 5 статті 76) [11]. Разом з тим, не виключається можливість розгляду скарг на дії учасників ринку на рівні Регулятора, рішення якого в подальшому може бути оскаржено в судовому порядку. Таким чином, законодавець розмежував компетенцію енергетичного омбудсмена та НКРЕКП, зазначивши при цьому лише одну очевидну підставу – суб'єкт звернення.

Доречним буде також дослідити досвід деяких зарубіжних країн, де вже започатковано функціонування інституту енергетичного омбудсмена. Наприклад, в Австралії з ініціативи національної Ради міністрів було створено мережу енергетичних і водних омбудсменів – Australian and New Zealand Energy and Water Ombudsman Network – ANZEWO. Дана організація займається вирішенням спорів та скарг клієнтів на

постачальників енергетичних послуг Командою вирішення суперечок, в тому числі з можливістю перегляду скарг та рішень. Для цього в межах організації функціонує Команда управління, обізнаності та політики, яка контролює функції управління, якості, зв'язків із членами, комунікацію, охоплення інформованістю громади та політики шляхом координації процесів управління, а також шляхом проведення форумів для обговорення питань, що лежать в основі скарг.

Організація займається підвищенням обізнаності про її послуги та навчанням споживачів за допомогою стратегічної комунікаційної діяльності та широкомасштабної програми охоплення громади, стимулювання постійного вдосконалення процесу управління справами шляхом перегляду справ і виявлення тенденцій подання скарг і системних проблем, що виникають під час роботи з кейсами, наданням консультацій та аналітичної підтримки, проведенням досліджень, а також підготовкою публічних заяв і коментарів щодо нормативних змін і розвитку галузі [12].

Європейський досвід запровадження інституту енергетичного омбудсмена дозволяє стверджувати, що дана посада (або організація) є однією з передумов належного дотримання прав споживачів, що передбачено та гарантоване Директивою 2009/72/ЄС, що регулює загальні правила на внутрішньому ринку електричної енергії та передбачає впровадження «захисника громадських прав у сфері енергетики» [13]. Додатково можливість запровадження даного інституту передбачена і положеннями Директиви 2013/11/ЄС про альтернативне вирішення споживчих спорів [14] та Регламентом (ЄС) № 524/2013 про вирішення спорів онлайн [15].

Директива 2009/72/ЄС встановлює спільні правила для виробництва, передачі, розподілу та постачання електроенергії разом із положеннями про захист споживачів з метою покращення та інтеграції конкурентних ринків електроенергії в Співтоваристві, встановлює правила, що стосуються організації та функціонування сектору електроенергії, відкритого доступу до ринку, критеріїв і процедур, що застосовуються до тендерів, а також надання дозволів і функціонування систем, встановлює зобов'язання щодо надання універсальних послуг і права споживачів електроенергії та роз'яснює вимоги конкуренції.

У 2011 році в Європі була створена некомерційна Мережа національних енергетичних омбудсменів (National Energy Ombudsmen

Network, NEON), яка стала майданчиком для обміну досвідом у цій сфері. Сьогодні до NEON приєдналися енергетичні омбудсмени Бельгії та Франції, Служба омбудсмена Великобританії, Каталонський уповноважений з прав людини, італійський та чеський регулятори у сфері енергетики [16], що дає підстави стверджувати, що захист прав споживачів в енергетичній сфері за допомогою інституту енергетичного омбудсмена може здійснюватися як загальним омбудсменом, так і спеціалізованим на розгляді конкретних енергетичних спорів.

Висновки. Запровадження альтернативних процедур вирішення спорів у сфері енергетики є перспективним напрямом розвитку. Європейські цінності та орієнтири передбачають таку можливість та дозволяють національним урядам країн формувати власні процедури захисту прав споживачів. Україна знаходиться лише на етапі, коли даний інститут починає зароджуватись, як в ідейному, так і нормативному векторі. Вважаємо за необхідне прийняття Закону України «Про енергетичного омбудсмена», за умови, що даний спеціалізований омбудсмен буде незалежним від Регулятора суб'єктом. До того, впровадження досліджуваного інституту дозволить виявляти колізії та недоліки чинного нормативно-правового регулювання енергетичних відносин з метою вчасного реагування на них та прийняття відповідних правомірних рішень. В аспекті розвитку державної політики в енергетичній галузі посада або формування інституту енергетичного омбудсмена повинна також бути політично нейтральною.

Список використаної літератури:

1. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. Ратифіковано із заявою Законом № 1678-VII від 16.09.2014. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011#top
2. Р. Ханік-Посполітак. Інститут омбудсмена як альтернативний спосіб вирішення спорів в Україні. С. 113-120. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/a20f686a-4068-4490-8471-fe2e12fa6514/content>
3. О. Марцеляк. Уповноважений ВРУ з прав людини: статус і функціонування. *Вісник Львівського університету*. Серія «Юридична». Вип. 36. Львів : ЛДУ, 2001. С. 190-199.
4. Рекомендація Комітету Міністрів Ради Європи № R (85) 13 про інститут омбудсмена. URL: <https://rm.coe.int/0900001680506bee>

5. Рекомендація Комітету Міністрів Ради Європи № CM/Res (2019) 6 про вдосконалення інституту омбудсмена. URL: <https://rm.coe.int/090000168098392f->
6. Ю. М. Тодика, О. В. Мацеляк. Інститут омбудсмена: світові модулі і досвід. *Вісник Академії правових наук України*. 1998. № 2(13). Харків : Право, 1998. С. 57-66.
7. Про енергетичного омбудсмена : проєкт Закону України від 04.09.2017 №7059. URL: https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=62448
8. USAID Проєкт енергетичної безпеки : веб-сайт. URL: <https://energysecurityua.org/ua/>
9. Робота Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (лютий 2022– лютий 2023). Офіційний сайт Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг. URL: <https://www.nerc.gov.ua/storage/app/sites/1/uploaded-files/buletin-1.pdf>
10. Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг : Закон України від 22.09.2016 № 1540-VIII. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, 2016, № 51, ст.833.
11. Про ринок електричної енергії : Закон України від 13.04.2017 № 2019-VIII. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*, 2017, № 27-28, ст.312.
12. Energy and Water Ombudsman NWS : web-site. URL: <https://www.ewon.com.au/page/publications-and-submissions/annual-reports>
13. Directive 2009/72/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in electricity and repealing Directive 2003/54/EC. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32009L0072>
14. Директива Європейського Парламенту і Ради 2013/11/ЄС від 21 травня 2013 року про альтернативне вирішення споживчих спорів і про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_041-13#Text
15. Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524&qid=1687769593777>
16. Хто буде захищати ваші права в суперечках з постачальниками енергопослуг? : веб-сайт. URL: <https://hmarochos.kiev.ua/2020/10/01/hto-bude-zahyshhaty-vashi-prava-v-superechkah-z-postachalnykamy-energo-poslug/>

Tsulaiia H. Z. Legal status of the energy ombudsman in the energy policy of Ukraine: perspectives and features

This article is devoted to the study of the nature of the institution of the energy ombudsman as an alternative way of resolving disputes arising between consumers and providers of energy services. It was found that the European integration course of Ukraine contributes to the liberalization of energy markets, as well as increases the requirements and strengthens the responsibility of energy service providers and energy producers, which leads to an increase in the role and importance of consumer rights. It was determined that the institute of the energy ombudsman is one of the new forms of interaction between consumers and providers of energy services, therefore its research is necessary within the framework of administrative and legal science.

The general features of the ombudsman as a subject of legal relations are analyzed, its significance for the protection of citizens' rights is clarified. It was found that the ombudsman can perform general functions to protect the entire range of rights and freedoms of citizens, as well as be a specialized position or organization that protects rights in a separate sphere of social relations. The provisions of the European regulatory framework regulating the activities of ombudsmen have been studied.

The provisions of the current legislation of Ukraine were analyzed and it was found that the position of the energy ombudsman is allowed and partially established, but there is no mechanism for appealing to him and the procedure for resolving disputes. The experience of some foreign countries and the model of introducing the energy ombudsman institute were separately studied.

It was concluded that alternative dispute resolution procedures in the field of energy are a promising direction of development. The necessity of legislative consolidation of the independent position of the energy ombudsman to improve the mechanism of protection of consumer rights and to identify conflicts and shortcomings of the current normative and legal regulation of energy relations to respond to them in a timely manner and make appropriate legal decisions is emphasized.

Key words: energy, protection of consumer rights, energy sector, energy ombudsman, resolution of disputes in the energy sector.