

ЭРЧИМ ХҮЧНИЙ ЗОХИЦУУЛАХ ГАЗРЫН
ЗОХИЦУУЛАГЧДЫН ЗӨВЛӨЛИЙН
ТОГТООЛ

2005 оны 10 дугаар
сарын 11 өдөр

Дугаар 71

Улаанбаатар хот

Журам батлах тухай

Монгол улсын Эрчим хүчний тухай хуулийн 9 дүгээр зүйлийн 9.1.14 дэх заалт, Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуулийн 16 дугаар зүйлийн 1 дэх заалт, Монгол улсын Засгийн газрын 2001 оны 83 дугаар тогтоолоор батлагдсан тус газрын дүрмийн 12.3 дахь заалтыг тус тус үндэслэн Эрчим хүчний зохицуулах газрын Зохицуулагчдын зөвлөлөөс **ТОГТООХ нь:**

1. “Эрчим хүчний зохицуулах газарт хандсан гомдол, маргааныг бүртгэх, шийдвэрлэх журам”-ыг хавсралтын ёсоор шинэчлэн баталсугай.

2. Энэхүү тогтоолын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Эрчим хүчний зохицуулах газрын Эрх зүй мэдээлэл, захиргааны алба /Н.Лувсаншарав/-нд даалгасугай.

ЗОХИЦУУЛАГЧДЫН
ЗӨВЛӨЛИЙН ДАРГА

Р.ГАНЖУУР

ЗОХИЦУУЛАГЧ

Г.ДАМДИНСҮРЭН

ЗОХИЦУУЛАГЧ

Р. МЯГМАР

ЭРЧИМ ХҮЧНИЙ ЗОХИЦУУЛАХ ГАЗАРТ ХАНДСАН ГОМДОЛ, МАРГААНЫГ БҮРТГЭХ, ШИЙДВЭРЛЭХ ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Эрчим хүчний тухай хуулийн 9.1.6 дугаар заалтыг үндэслэн, Эрчим Хүчний Зохицуулах Газар (ЭХЗГ) тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдийн хооронд болон хэрэглэгч, тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч(ТЗЭ)-ийн хооронд үүссэн маргаантай асуудлыг өөрийн бүрэн эрхийн хүрээнд шийдвэрлэхэд энэхүү журмыг мөрдөнө.

1.2. Журам нь Эрчим хүчний тухай хууль, Хэрэглэгчийн эрхийг хамгаалах тухай хууль, хэрэглэгчийн болон ТЗЭ-ийн эрх, үүрэгт нийцсэн байна.

1.3. ЭХЗГ-аас баталсан журам, зааврын дагуу маргаантай асуудлыг бүх талуудын сонирхолд нийцүүлэн шийдвэрлэхийг ЭХЗГ дэмжинэ. Маргаантай асуудлыг үр ашигтай шийдвэрлэх, талуудын зардлыг хэмнэхийн тулд ЭХЗГ-аар гомдол, маргаанаа шийдвэрлүүлэх нь эхний бус эцсийн үе шат байна.

1.4. ЭХЗГ гомдол хүлээн авахдаа Хариуцагч талд мэдэгдэн талууд харилцан тохиролцон шийдвэрлэхийг урьтал болгоно. Талууд тохиролцоонд хүрээгүй нөхцөлд ЭХЗГ-аас зохих арга хэмжээ авч эхэлнэ.

1.5. Гомдол, маргааныг шууд шийдвэрлэх, зохицуулагчдын зөвлөлийн хурлаар шийдвэрлэх гэсэн хоёр шат бүхий үйл явцаар шийдвэрлэх бөгөөд ихэнх гомдол, маргааныг шууд шийдвэрлэхийг зорино.

Хоёр. Нэр томъёо

Энэ журамд хэрэглэсэн дараах нэр томъёог доор дурдсан утгаар ойлгоно.

2.1. “Талууд” гэж гомдол, маргаанд оролцож байгаа хэрэглэгч, ТЗЭ болон сонирхолтой бусад этгээдийг. Бүх хэрэглэгчдийг төлөөлж ТЗЭ-ийн эсрэг маргаан үүсгэхээс бусад тохиолдолд ЭХЗГ-ын ажилтан “талууд”-ад хамаарахгүй.

2.2. “Гомдол” гэж ТЗЭ, хэрэглэгчийн аль нэг нь бусад талуудын үйл ажиллагааны улмаас хуулиар хамгаалагдсан эрх, ашиг сонирхлоо зөрчигдсөн гэж үзэн сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг,

2.3. “Маргаан” гэж бичилт, тариф, төлбөр тооцоо, хэрэглээ, эрчим хүчний таслалт зэрэг ЭХЗГ-ын бүрэн эрх хэмжээнд хамаарагдах асуудлаар хэрэглэгч болон тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчийн хооронд гарсан үл ойлголцох байдал, ЭХЗГ-аас баталсан эрчим хүчний гэрээ, хэлцэлтэй холбоотой дүрэм, журмыг буруу ойлгон тайлбарлах, хэрэглэх, техникийн тодорхойлолт, эрчим хүчний тооцоо, зах зээлийн дүрэм журмын талаар тусгай зөвшөөрөл эзэмшигчдийн хооронд үүссэн маргаантай асуудлыг,

2.4. "Өргөдөл гаргагч" гэж ЭХЗГ-аас шийдвэр гаргуулахаар гомдол, маргааныг эхлүүлэн бичгээр нэхэмжлэл гаргасан тал эсвэл талуудыг,

2.5. "Хариуцагч" гэж нэхэмжлэл гаргагчаас ЭХЗГ-т албан ёсоор ирүүлсэн гомдлын хариуцагч талыг,

2.6. "Зохицуулагчдын зөвлөл" гэж ЭХЗГ-ын шийдвэр гаргах үүрэг бүхий, гурван зохицуулагч бүхий зөвлөлийг,

2.7. "Хянан, шалгах үйл явц" гэж ЭХЗГ-ын ажилтнуудаас тухайн гомдол, маргааны үйл явцын үнэн бодитой эсэхийг газар дээр нь очиж шалгах, баримт цуглуулах зэрэг хяналт, шалгалтын үйл явцыг,

2.8. "Нотолгоо" гэж талууд шинжээчийн дүгнэлт, баримт бичиг, шалгалтын үр дүнд үндэслэн өөрийн байр суурийг баталгаажуулахыг,

2.9. "Хамаарах дүрэм, журмууд" гэж хянан шалгаж буй гомдол, маргаанд хамаарах Засгийн Газраас баталсан дүрэм, журам, ЭХЗГ-аас гаргасан зохицуулалтын баримт бичгүүдийг,

2.10. "Жижиг хэрэглэгч" гэж 0.4 кВ болон түүнээс бага хүчдэлээр цахилгаан эрчим хүч хэрэглэж буй хэрэглэгчийг (энэ нэр томъёонд өөрчлөлт оруулж байж болно)

2.11. "шууд шийдэх" гэж ТЗЭ болон хэрэглэгчдээс ирүүлсэн гомдол, маргаантай асуудлыг ЭХЗГ-ын холбогдох алба/ ажилтнууд бие даан эсвэл оролцогч талууд зөвшилцөн шийдвэрлэхийг,

Гурав. Гомдол, маргааны тухай өргөдлийг хүлээн авах.

3.1. Өргөдөл гаргагч нь гомдол, маргаантай асуудлаа энгийн ойлгомжтой хэлбэрээр бичиж, өөрийн нэр, хаяг, хэрэглэгчийн дугаар, хариуцагч талыг тодорхой заан талууд асуудлыг яагаад шийдвэрлэж чадаагүй талаар тайлбар болон бусад холбогдох баримт материалуудыг хавсарган ЭХЗГ-ын шийдвэрийн гүйцэтгэл хариуцсан мэргэжилтэнд хүлээлгэн өгнө.

3.2. Гомдол, маргаантай асуудал шийдвэрлүүлэх тухай өргөдлийг ЭХЗГ-т шуудан, факс, электрон шуудангаар ирүүлж болно. ЭХЗГ нь өөрийн веб хуудасдаа хэрэглэгчдийн гомдлыг хүлээн авах электрон шуудан, факс, шуудангийн хаягийг байрлуулсан байна.

3.3. ЭХЗГ нь бичиг баримтын бүрдлийг шалган хүлээн авна. Бүрэн бус бичиг баримт ирүүлсэн тохиолдолд өргөдөл гаргагчид бичиг баримтаа хэрхэн бүрдүүлэх талаар зөвлөмж өгнө.

3.4. Хэрэглээг тасалсан талаархи гомдлыг тэргүүлэх ач холбогдолтой гэж үзэн эн тэргүүнд шийдвэрлэнэ.

3.5. Талууд ЭХЗГ-ын дүрэм журмын дагуу тухайн маргаантай асуудалтай танилцаж холбогдох баримт бичгийг хуулбарлан авах эрхтэй.

3.6. Гомдол, маргаантай асуудал нь ЭХЗГ-ын эрх мэдлийн хүрээнд хамааралгүй бол уг асуудлыг ЭХЗГ-аас шийдвэрлэх боломжгүй тухай тайлбар гарган буцаана.

3.7. Хэрэв ЭХЗГ нь аливаа нэг ТЗЭ-ийн буруутай үйл ажиллагаа, чанаргүй үйлчилгээг илэрхийлэх ижил буюу ойролцоо утгатай олон гомдол хүлээн авбал нийтлэг гомдол гэж үзэн хамтад нь шийдвэрлэж болно.

3.8 Өргөдөл гаргагч нь өргөдлөө буцаан авч болох ба талууд хоорондын шийдэлд хүрсэн бол энэ тухай ЭХЗГ-т мэдэгдэнэ.

Дөрөв. Гомдол, маргааныг шийдвэрлэх

4.1. ЭХЗГ-ын шийдвэрийн гүйцэтгэл хариуцсан мэргэжилтэн нь албан ёсоор ирүүлсэн гомдол, маргааныг хүлээн авч бүртгэл хяналтын картын дугаар олгон Зохицуулагчдын зөвлөлийн дарга болон аль нэг зохицуулагчид танилцуулсны дараа холбогдох албанд хүлээлгэн өгнө.

4.2. ЭХЗГ нь гомдол, маргааныг дараах 3 замаар шийдвэрлэнэ. Үүнд:

а/ Эрчим хүчний байгууллагуудын үйл ажиллагаатай холбоотой өргөдөл, гомдлыг харьяалах байгууллагад шилжүүлэн шийдвэрлүүлж биелэлтэд нь хяналт тавина.

б/ Шууд шийдэх гомдол, маргаантай асуудлыг хүлээн авсан алба энэ журмын 4.3, 4.4-д заасны дагуу асуудлыг шийдвэрлэх ба бусад албадууд хамтран ажиллаж туслалцаа үзүүлнэ.

в/ ЭХЗГ-ын Зохицуулагчдын зөвлөлийн хурлаар шийдвэрлэх. /энэ журмын 4.5-д заасны дагуу/ гомдол, маргааныг шийдвэрлэхээр судлах явцад асуудал хүндрэлтэй болох нь тогтоогдож, Зохицуулагчдын зөвлөлийн хуралд оруулах шаардлагатай гэж үзсэн тохиолдолд уг асуудлыг аль нэг зохицуулагчийн зөвшөөрч санал болгосны дагуу Зохицуулагчдын зөвлөлийн хуралд хэлэлцүүлэн шийдвэрлэнэ.

4.3. ЭХЗГ-ын ажилтнууд гомдол, маргаантай асуудлыг шийдвэрлэхдээ доорхи журмыг баримтална. Үүнд:

а/ Талуудаас шаардлагатай мэдээлэл, нэмэлт баримт материал авна

б/ Тухайн гомдол, маргаантай асуудлаар ТЗЭ-тэй санал солилцох замаар нөхцөл байдлыг тодотгох ба ТЗЭ-д асуудлыг ойлгуулж, гомдол, маргааныг шийдвэрлэх саналыг авч болно. Гомдол маргааныг шийдэх боломжийн талаар ТЗЭ-ээс өгч буй саналыг ЭХЗГ-т хянаж үзэх ба ТЗЭ-ээс тавьж буй саналыг хүлээн авахыг хэрэглэгчид тулгахгүй.

в/ Гомдол гаргагч нь ТЗЭ-ээс тавьж буй саналыг зөвшөөрсөн тохиолдолд ТЗЭ-д гомдлыг барагдуулахыг мэдэгдэх ба хэрэгжилтэд хяналт тавина.

г/ Хэрэв хэрэглэгч саналыг хүлээн авахаас татгалзаж, өөрийн саналыг сэргүүлэн тавибал ЭХЗГ-ын ажилтан нь зуучлан, талууд харилцан буулт хийх боломж, эсвэл харилцан хүлээн зөвшөөрөх дараачийн саналыг боловсруулна.

д/ ЭХЗГ-ын ажилтан нь шаардлагатай гэж үзвэл хянан шалгах үйл явцыг бусад мэргэжилтнүүд болон экспертийн тусламжтайгаар хамтран гүйцэтгэнэ.

е/ Хэрэв ЭХЗГ-ын ажилтан гомдол, маргааныг зуучлалаар шийдвэрлэж чадаагүй бол асуудлыг аль болох харилцан зөвшилцөх замаар шийдэх зарчмыг баримтлан талуудыг оролцуулан уулзалт ярилцлага зохион байгуулж тэмдэглэл хөтлөнө. Уулзалтанд ЭХЗГ-ын холбогдох ажилтнууд оролцоно.

ё/ Уулзалт ярилцлагын тэмдэглэлд түүнийг зохион байгуулсан газар, эхэлсэн өдөр цаг хугацаа, оролцсон хүмүүсийн нэр, үйл ажиллагааны дэс дараалал, тэмдэглэлтэй танилцсан албан тушаалтан, тэмдэглэл хөтлөгчийн гарын үсэг байна.

ж/ ЭХЗГ-ын ажилтан нь шаардлагатай гэж үзвэл шийдвэрийн төсөл, санал боловсруулахад бусад албадын мэргэжилтнүүд (хуулийн зөвлөх, тусгай зөвшөөрөл, үнэ тарифын мэргэжилтнүүд)-тэй хамтран ажиллана.

з/ ЭХЗГ-ын ажилтан нь гомдол, маргаантай асуудлыг судлан шийдвэрлэх санал боловсруулан зохицуулагч нарт танилцуулна. Шийдвэрийг аль нэг зохицуулагчийн гарын үсэгтэйгээр холбогдох талуудад хүргүүлнэ.

4.4. ТЗЭ-ид хоорондын болон нийтлэг гомдол

а/ ЭХЗГ-аас олон нийтээс санал авах зорилгоор нийтлэг гомдлын талаар олон нийтэд мэдээлэх, Олон нийтийн хэлэлцүүлэг зохион байгуулах арга хэмжээ авч болно.

б/ ЭХЗГ-ын ажилтан нь шаардлагатай үед нотолгооны хэлэлцүүлгийг зарлан хуралдуулж, талууд өөрийн байр сууриа илэрхийлэх, экспертийн дүгнэлтийг сонсох боломжоор хангана.

в/ Дүгнэлт хийх үеэр ЭХЗГ-ын ажилтан нь талуудаас өөрийн байр суурийн талаар бичгээр товч мэдэгдэхийг хүснэ.

г/ ЭХЗГ-ын ажилтан өөрийн дүгнэлт, зөвлөмж, саналын хамт асуудлыг Зохицуулагчдын зөвлөлд шийдвэрлүүлэхээр танилцуулна. Хамаарах дүрэм, журмын дагуу хариуцлага, торгууль ногдуулах зөвлөмж байж болно.

4.5 Гомдол, маргаантай асуудлыг Зохицуулагчдын зөвлөлийн хурлаар шийдвэрлэх.

а/ Гомдол, маргаантай асуудлыг Зохицуулагчдын зөвлөлийн хуралдаанаар хэлэлцэхдээ Зохицуулагчдын зөвлөлийн хурлын журмыг баримтална.

б/ ЭХЗГ-ын зохицуулагчдын зөвлөлийн нарийн бичгийн дарга хурал болох товыг хурал хуралдахаас ажлын 5 хоногийн өмнө талуудад мэдэгдэнэ.

в/ Талууд хуралд өөрсдийн бие төлөөлөгчөө юмуу итгэмжлэгдсэн төлөөлөгчөө оролцуулж болно. Талуудыг төлөөлж хуралд оролцох ажилтан нь тухайн асуудалтай танилцсан байна.

г/ Хуралдааныг монгол хэлээр явуулна. Хэрэв хуралдаанд оролцогч аль нэг тал төрийн албан ёсны хэл, бичгийг мэдэхгүй бол орчуулагчийн хамтаар хуралдаанд оролцоно.

д/ Аль нэг тал хүрэлцэн ирээгүй тохиолдолд хурлыг нэг удаа хойшлуулна. Хуралд хоёр дахь удаагаа ирээгүй бол асуудлыг тэрхүү талын оролцоогүйгээр хэлэлцэн шийдвэрлэнэ.

4.6. Хэрэглэгчийн гомдол, маргааныг 30 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ.

4.7. Нийтлэг гомдол болон ТЗЭ-ид хоорондын маргааныг 45 хоногт багтаан шийдвэрлэнэ.

Тав.Гомдол,маргаан шийдвэрлэхэд шинжээч ажиллуулах

5.1. Гомдол, маргааныг шийдвэрлэхэд техникийн дүгнэлт гаргах, мэргэжлийн байгууллагын оролцоо шаардлагатай гэж үзвэл ЭХЗГ нь маргаантай асуудлын талаар дүгнэлт гаргах мэргэжлийн болон бие даасан шинжээчийг томилон ажиллуулж дүгнэлтийг Зохицуулагчдын зөвлөлд хэлэлцүүлнэ.

5.2. Мэргэжлийн болон бие даасан шинжээчийг авч ажиллуулсантай холбогдон гарах зардлыг гомдол, маргааныг бүрэн шийдсэний дараа буруутай тал нь төлнө

5.3 Шинжээчийн зардал нь мэргэжлийн ажлын үнэлгээ болон нэмэлт зардлаас бүрдэнэ.

а/ Мэргэжлийн ажлын үнэлгээг хууль тогтоомжийн дагуу тогтоох ба хуулиар зохицуулагдахгүй бол харилцан тохиролцож болно.

б/ Нэмэлт зардалд тээвэр, байр, томилолтын зардал орох ба гүйцэтгэлийг баримтаар тодорхойлно.

5.4. Шинжээчийн зардлыг гаргах, олгох асуудлыг тухай гомдол маргаантай асуудал хэлэлцсэн хуралдаанаас Зохицуулагчдын зөвлөл шийдвэрлэнэ.

Зургаа. Олон нийтэд нээлттэй хурал

6.1. Нийтлэг гомдол болон олон нийтийн эрх ашгийг хөндөхүйц маргааныг Зохицуулагчдын зөвлөлийн нээлттэй хурлаар хэлэлцэн шийдвэрлэнэ. Нээлттэй хурал хуралдах тухай мэдээллийг Зохицуулагчдын зөвлөлийн нарийн бичгийн дарга хурал болохоос ажлын 5 хоногийн өмнө мэдээллийн хэрэгслээр нийтэд мэдээлнэ.

6.2. Олон нийтэд нээлттэй хуралд ЭХЗГ-ын ажилтан гомдол, маргааныг товч тайлбарлан санал болгож буй шийдвэрийн төсөл, зөвлөмжөө танилцуулна.

6.3. Зохицуулах зөвлөлийн дарга, зохицуулагчид санал хурааснаар шийдвэр гарна.

Долоо. Шийдвэр

7.1 Зохицуулагчдын зөвлөлийн хурлын шийдвэрийг гаргахдаа “ЭХЗГ”-ын “Зохицуулагчдын зөвлөлийн хуралдааны журам”-ын дагуу ил тод, нээлттэй байх зарчмыг баримтална.

7.2 Зохицуулагчдын зөвлөлийн хурлын шийдвэр болон шууд шийдвэрлэж гаргасан шийдвэрүүдийн аль аль нь эцсийн шийдвэр болох тул гаргасан шийдвэрийг тусгай зөвшөөрөл эзэмшигч, хэрэглэгчид хэрэгжүүлнэ.

Найм. Шүүхэд хандах

8.1. ЭХЗГ-аас гомдол, маргааны талаар гаргасан шийдвэрийг үл зөвшөөрвөл гомдол маргаанд оролцогч талууд 30 хоногийн дотор Захиргааны хэргийн шүүхэд хандах эрхтэй.

ЭРХ ЗҮЙ, МЭДЭЭЛЭЛ, ЗАХИРГААНЫ АЛБА