

## Права споживача

Згідно статті 58 Закону України № 2019-VIII від 13.04.2017 року «Про ринок електричної енергії» (далі – Закон) споживач електричної енергії має право:

1) купувати електричну енергію для власного споживання за двосторонніми договорами та на організованих сегментах ринку, за умови укладення ним договору про врегулювання небалансів та договору про надання послуг з передачі електричної енергії з оператором системи передачі, а у разі приєднання до системи розподілу - договору про надання послуг з розподілу електричної енергії з оператором системи розподілу; або купувати електричну енергію на роздрібному ринку у електропостачальників або у виробників, що здійснюють виробництво електричної енергії на об'єктах розподіленої генерації, за правилами роздрібного ринку;

2) змінювати електропостачальника на умовах, визначених цим Законом та правилами роздрібного ринку;

3) отримувати електричну енергію належної якості згідно з умовами договору та стандартами якості електричної енергії;

4) на компенсацію, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання;

5) на відшкодування збитків, завданих внаслідок невиконання його контрагентами умов договорів, укладених на ринку електричної енергії;

6) на недискримінаційний доступ до системи передачі, систем розподілу на підставі договорів з оператором системи передачі, оператором системи розподілу відповідно до вимог кодексу системи передачі, кодексу систем розподілу;

7) на доступ до інформації щодо діяльності на ринку електричної енергії у порядку та обсягах, визначених правилами ринку та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють функціонування ринку електричної енергії;

8) подавати відповідному електропостачальнику, оператору системи розподілу звернення, скарги та претензії, зокрема щодо якості електропостачання, щодо надання послуг з постачання електричної енергії та отримувати в установленому законодавством порядку вмотивовані відповіді або повідомлення про заходи щодо усунення електропостачальником причин скарги;

9) подавати Регулятору скарги відповідно до порядку розгляду скарг та вирішення спорів;

10) отримувати від відповідного електропостачальника інформацію, передбачену законодавством та умовами договору постачання електричної енергії споживачу;

11) отримувати від відповідного електропостачальника повідомлення про його наміри внести зміни до будь-яких умов договору постачання електричної енергії споживачу не пізніше ніж за 20 днів до внесення та у разі незгоди із запропонованими змінами розірвати договір з електропостачальником у визначеному договором порядку;

12) інші права відповідно до законодавства та укладених договорів.

Побутові споживачі та малі непобутові споживачі мають право на отримання універсальних послуг відповідно до цього Закону.

Побутовий споживач має право на встановлення у своєму приватному домогосподарстві генеруючої установки, призначеної для виробництва електричної енергії з енергії сонячного випромінювання та/або енергії вітру, величина встановленої потужності якої не перевищує 30 кВт, але не більше потужності, дозволеної до споживання за договором про приєднання. Виробництво електричної енергії з енергії сонячного випромінювання та/або енергії вітру приватними

домогосподарствами здійснюється без відповідної ліцензії. Порядок продажу та обліку такої електроенергії, а також розрахунків за неї затверджується Регулятором.

Відповідно до статті 60 Закону захист прав споживачів електричної енергії, а також механізм захисту цих прав регулюються цим Законом, законами України "Про захист прав споживачів", "Про захист економічної конкуренції", іншими нормативно-правовими актами. З метою забезпечення захисту прав споживачів учасники ринку не застосовують недобросовісні методи конкуренції до споживача. Положення та умови договорів зі споживачами мають бути прозорими та доступними для розуміння.

Згідно з вимогами Закону та Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (далі – ПРРЕЕ) учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

Постачання електричної енергії споживачу здійснюється, якщо споживач є стороною діючих договорів про розподіл електричної енергії з оператором системи розподілу (далі – ОСР) та постачання електричної енергії з відповідним постачальником.

Разом із тим, відповідно до пункту 5.1.2 глави 5.1 розділу V ПРРЕЕ оператор системи зобов'язаний, зокрема, дотримуватись показників якості електропостачання, які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії, а також якості електричної енергії, перелік та величини яких затверджено Регулятором; здійснювати компенсацію та/або відшкодування збитків користувачу системи передачі та користувачу системи розподілу та/або споживачу у разі недотримання оператором системи показників якості послуг, визначених Регулятором та відповідним договором про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії.

Оператор системи несе відповідальність у порядку, передбаченому законодавством України, за завдані споживачу збитки внаслідок порушення ним умов договору та цих Правил (пункт 5.1.4 глави 5.1 розділу V ПРРЕЕ).

Відповідно до пункту 5.1.6 глави 5.1 розділу V ПРРЕЕ ОСР не несе відповідальності перед споживачем за розподіл електричної енергії, яка не відповідає показникам якості електричної енергії, за той час, протягом якого споживач не дотримувався встановленого договором режиму електроспоживання, допускав перевищення дозволеної (договірної) величини електричної потужності та не виконував інші умови договору, що підтверджено відповідними документами.

При цьому, положеннями пункту 8.2.2 глави 8.2 розділу VIII ПРРЕЕ встановлено, що у разі надходження претензії/скарги споживача щодо якості електричної енергії ОСР розглядає її протягом 15 днів з дня отримання претензії/скарги, а у разі проведення вимірювань показників якості електричної енергії в точці розподілу електричної енергії – протягом 30 днів.

Розгляд претензій та скарг споживачів щодо показників якості електричної енергії, вимірювання показників якості електричної енергії, претензій щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання ОСР показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, здійснюється відповідно до вимог Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310 (далі – КСР).

Згідно з положеннями пунктів 11.4.6 – 11.4.7 глави 11.4 розділу XI КСР параметри якості електричної

енергії в точках приєднання споживачів у нормальних умовах експлуатації мають відповідати параметрам, визначеним у ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення». Зміна напруги не повинна перевищувати  $\pm 10\%$  від величини номінальної напруги.

Порядок розгляду скарг/претензій споживачів щодо показників якості електричної енергії визначений у пунктах 13.2.2 – 13.2.12 глави 13.2 розділу XIII КСР.

Постановою НКРЕКП від від 12.06.2018 № 375 затверджено Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання (далі – Порядок № 375), який визначає загальні та гарантовані стандарти якості електропостачання, встановлює порядок компенсації споживачам за недотримання компанією гарантованих стандартів якості. Перелік гарантованих стандартів якості електропостачання та розмірів компенсації за їх недотримання наведений у Додатку 1 до Порядку №375.

Крім того, відповідно до пункту 5.5.5 глави 5.1. розділу V ПРРЕЕ споживач зобов'язаний, зокрема, узгоджувати з оператором системи нові підключення та переобладнання внутрішньої електропроводки, здійснювані з метою збільшення споживання електричної потужності.

Разом з тим, згідно з пунктом 5.1.9 оператор системи не несе відповідальності за майнову шкоду, заподіяну споживачу або третім особам внаслідок припинення або обмеження у постачанні електричної енергії, та матеріальні збитки, які викликані, зокрема, форс-мажорними обставинами, протиправними діями третіх осіб чи з вини споживача.

При цьому, спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються під час розгляду претензії шляхом переговорів між учасниками роздрібного ринку або в судовому порядку (пункт 8.2.1 розділу VIII ПРРЕЕ).

Відповідно до пунктів 8.1.2 та 8.1.4 розділу VIII ПРРЕЕ споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача. Учасник роздрібного ринку, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного цими Правилами.

З метою спрощення доступу до інформації та підвищення рівня прозорості в енергетичному секторі України, та для сприяння швидкому і легкому зворотному зв'язку між споживачами та учасниками роздрібного ринку, НКРЕКП запустила мобільний додаток «Енергетика Онлайн» в якому споживач може оперативного надіслати скаргу до відповідної компанії та подати заяву на компенсацію за неякісно надані послуги у сфері електропостачання.