

## **Права та обов'язки споживача згідно ст. 58 Закону України «Про ринок електричної енергії».**

### **Споживач 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 відшкодування збитків, завданих внаслідок невиконання його контрагентами умов договорів, укладених на ринку електричної енергії;
5. 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;
6. 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;
7. 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;
8. Подавати Регулятору скарги відповідно до порядку розгляду скарг та вирішення спорів;
9. Отримувати від відповідного електропостачальника інформацію, передбачену законодавством та умовами договору постачання електричної енергії споживачу;
10. 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;
11. Інші права відповідно до законодавства та укладених договорів.

### **Споживач зобов'язаний:**

1. Сплачувати за електричну енергію та надані йому послуги відповідно до укладених договорів;
2. Надавати постачальникам послуг комерційного обліку, з якими він уклав договір, доступ до своїх електроустановок для здійснення монтажу, технічного обслуговування та зняття показників з приладів обліку споживання електричної енергії;

3. Дотримуватися правил технічної експлуатації, правил безпеки під час експлуатації власних електроустановок, нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, та умов укладених договорів;
4. Врегулювати у порядку, визначеному кодексом систем розподілу, відносини щодо технічного забезпечення розподілу електричної енергії з оператором системи розподілу.

### ***Права та обов'язки електропостачальника***

#### **Електропостачальник має право:**

1. Купувати та продавати електроенергію на ринку електричної енергії, здійснювати експорт-імпорт електричної енергії за вільними цінами;
2. Вільно обирати контрагента за двостороннім договором;
3. На своєчасне та в повному обсязі отримання коштів за продану електричну енергію та послуги з постачання електричної енергії відповідно до укладених договорів;
4. Звертатися до оператора системи передачі або оператора системи розподілу щодо відключення електроживлення споживача у випадках, визначених правилами роздрібного ринку, крім випадків постачання вразливим споживачам;
5. Звертатися до оператора системи передачі або оператора системи розподілу щодо відновлення електроживлення споживачу у випадках, визначених правилами роздрібного ринку;
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 системи розподілу;
7. Доступу 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. Інші права, передбачені нормативно-правовими актами, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, та договорами, укладеними ними на ринку електричної енергії.

#### **Електропостачальник зобов'язаний:**

1. дотримуватися ліцензійних умов провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу та інших нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії;
2. укладати договори, обов'язкові для здійснення діяльності на ринку електричної енергії, та виконувати умови таких договорів;
3. надавати повідомлення про договірні обсяги купівлі-продажу електричної енергії за двосторонніми договорами, зокрема імпортованої та експортованої електричної енергії, у порядку, визначеному правилами ринку;
4. складати добові графіки електричної енергії для доби постачання згідно з обсягами купленої та проданої електричної енергії та надавати їх оператору системи передачі відповідно до правил ринку;
5. виконувати акцептовані оператором системи передачі добові графіки електричної енергії;
6. нести фінансову відповідальність за небаланси електричної енергії за цінами, визначеними відповідно до правил ринку, у разі невиконання ним акцептованих оператором системи передачі погодинних графіків електричної енергії;

7. сплачувати своєчасно та в повному обсязі за електричну енергію, куплену на ринку електричної енергії, та послуги, що надаються на ринку електричної енергії;
8. відкрити в установах одного з уповноважених банків поточні рахунки із спеціальним режимом використання для здійснення розрахунків відповідно до вимог цього Закону;
9. надавати у виставленому споживачу електричної енергії рахунку (або у додатках до нього) у формі та порядку, визначених Регулятором, інформацію щодо:
  - частки кожного джерела енергії у загальній структурі балансу електричної енергії, купленої ним та/або виробленої на власних електроустановках за попередній рік;
  - посилення на доступні джерела інформації (веб-сторінки тощо) про вплив на навколишнє природне середовище, спричинений виробництвом електричної енергії усіма джерелами енергії з балансу електричної енергії, купленої ним за попередній рік. Щодо електричної енергії, придбаної на ринку “на добу наперед” та/або внутрішньодобовому ринку, та/або балансуєчому ринку, та/або імпортованої, можуть застосовуватися зведені дані щодо балансу електричної енергії, надані відповідно оператором ринку, оператором системи передачі, імпортером;
  - адрес, телефонів, веб-сторінок для отримання інформації про подання звернень, скарг та претензій щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;
10. надавати споживачам у порядку, визначеному правилами роздрібного ринку, дані про споживання ними електричної енергії;
11. надавати за запитом споживача інформацію, необхідну для здійснення переходу споживача до іншого електропостачальника, відповідно до правил роздрібного ринку;
12. надсилати споживачу остаточний рахунок не пізніше шести тижнів після зміни електропостачальника;
13. розглядати відповідно до порядку, визначеного Регулятором, звернення, скарги та претензії споживачів щодо надання послуг з постачання електричної енергії та надавати вмотивовані відповіді;
14. надавати послуги з постачання електричної енергії споживачам із дотриманням установлених показників якості послуг;
15. здійснювати відшкодування (компенсацію) споживачу у разі недотримання електропостачальником показників якості послуг, визначених договором та Регулятором;
16. вести окремий облік витрат та доходів від здійснення діяльності з надання універсальних послуг, послуг постачальника “останньої надії” за державними регульованими цінами та за вільними цінами;
17. не пізніше ніж за 15 днів до початку здійснення діяльності з постачання електричної енергії оприлюднювати на своєму веб-сайті правила роздрібного ринку;
18. надавати учасникам ринку інформацію, необхідну для виконання ними функцій на ринку електричної енергії, в обсягах та порядку, визначених правилами ринку, кодексом системи передачі, кодексом системи розподілу, кодексом комерційного обліку та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють функціонування ринку електричної енергії;
19. надавати Регулятору інформацію, необхідну для здійснення ним функцій і повноважень, встановлених законодавством.

**Електропостачальник має у чіткий та прозорий спосіб інформувати своїх споживачів:**

1. про вартість та умови надання послуг;
2. про методи оплати, які не повинні допускати дискримінації між споживачами. Системи попередньої оплати мають бути справедливими та адекватно відображати прогнозне споживання;
3. про право споживачів безоплатно обирати і змінювати електропостачальника;
4. про зміну будь-яких умов договору постачання електричної енергії споживачу не пізніше ніж за 20 днів до їх застосування з урахуванням інформації про право споживача розірвати договір. Електропостачальники зобов'язані повідомляти споживачів в порядку, встановленому законом, про будь-яке збільшення ціни і про їхнє право припинити дію договору, якщо вони не приймають нові умови.

[Закон України «Про захист прав споживачів» № 1023-XII від 12 травня 1991 року із змінами та доповненнями.](#)