

Права споживачів, передбачені законодавством

Захист прав споживачів регулюється Законом України «Про ринок електричної енергії», Законами України «Про захист прав споживачів», «Про захист економічної конкуренції», іншими нормативно-правовими актами.

Розділ V Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою від 14.03.2018 № 312 Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, із змінами та доповненнями (далі — ПРРЕЕ), визначає перелік прав споживачів електричної енергії а саме:

Споживач електричної енергії має право:

- 1) на приєднання власних електроустановок до мереж оператора системи або іншого власника електромереж у порядку, передбаченому Кодексом систем розподілу або Кодексом системи передачі;
- 2) на вибір електропостачальника;
- 3) на вибір комерційних пропозицій з різними тарифними планами;
- 4) одночасно мати більше одного укладеного договору про постачання електричної енергії споживачу за умови дотримання цих Правил та Кодексу комерційного обліку. При цьому договір про постачання електричної енергії споживачу укладається між електропостачальником та споживачем та передбачає постачання всього обсягу фактичного споживання електричної енергії споживачем у певний період часу одним електропостачальником;
- 5) купувати електричну енергію для власного споживання за двосторонніми договорами за Правилами ринку 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 - додатково договору про надання послуг з розподілу електричної енергії з оператором системи розподілу; або купувати електричну енергію на роздрібному ринку в електропостачальників або у виробників, що здійснюють виробництво електричної енергії на об'єктах розподіленої генерації, за цими Правилами;
- 6) на укладення договорів з оператором системи та електропостачальником з використанням електронної ідентифікації за допомогою інформаційно-комунікаційних систем та/або засобів електронної комунікації;
- 7) на отримання інформації щодо порядку укладення та приєднання споживача до договорів з оператором системи та електропостачальником, у тому числі з використанням електронної ідентифікації за допомогою інформаційно-комунікаційних систем та/або засобів електронної комунікації;
- 8) отримувати якісні послуги з розподілу (передачі), постачання та комерційного обліку електричної енергії;

- 9) змінювати електропостачальника на умовах, визначених Законом України "Про ринок електричної енергії" та цими Правилами;
- 10) отримувати електричну енергію належної якості згідно з умовами договору та стандартами якості електричної енергії;
- 11) отримувати інформацію щодо якості електричної енергії, тарифів (цін), порядку оплати, умов та режимів її розподілу та споживання;
- 12) на компенсацію, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання;
- 13) на відшкодування збитків відповідно до умов договору та законодавства України, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання та якості електричної енергії;
- 14) на звернення до електропостачальника з питання змін договірних умов у порядку, передбаченому цими Правилами;
- 15) на доступ до встановлених поза межами об'єкта споживача розрахункових засобів вимірювання та інформації, яка зберігається в первинній базі даних електронних багатофункціональних розрахункових засобів вимірювання;
- 16) на отримання від оператора системи відшкодування в межах обґрунтованих витрат на утримання технологічних електричних мереж, які спільно зі споживачем використовуються оператором системи;
- 17) отримувати від відповідного електропостачальника інформацію, передбачену законодавством та умовами договору про постачання електричної енергії споживачу;
- 18) отримувати від відповідного електропостачальника повідомлення про його наміри внести зміни до будь-яких умов договору про постачання електричної енергії споживачу не пізніше ніж за 20 днів до внесення цих змін та у разі незгоди із запропонованими змінами розірвати договір з електропостачальником без оплати передбачених договором штрафних санкцій за його дострокове припинення;
- 19) на передачу функцій з управління електроустановками споживача, зокрема, їх встановлення, експлуатації, обробки даних та технічного обслуговування на підставі окремого договору іншій організації, яка має право на здійснення такої діяльності;
- 20) на повернення від оператора системи розподілу, який розподіляє електричну енергію субспоживачу, коштів за розподіл необлікованої засобами вимірювальної техніки субспоживача електричної енергії, а від субспоживача - вартості цієї електричної енергії;
- 21) 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;

- 22) на відшкодування збитків, які виникли через дії чи бездіяльність субспоживача, електропостачальника, власника мереж, оператора малої системи розподілу, оператора системи, постачальника послуг комерційного обліку;
- 23) на встановлення генеруючих установок, призначених для виробництва електричної енергії, згідно з вимогами Кодексу систем розподілу та Кодексу системи передачі;
- 24) на продаж гарантованому покупцю за зеленим тарифом електричної енергії, виробленої генеруючими установками, які встановлені з можливістю відпуску виробленої електричної енергії в мережі інших власників, відповідно до Порядку продажу та обліку електричної енергії, виробленої споживачами, а також розрахунків за неї, затвердженого постановою НКРЕКП від 13 грудня 2019 року № 2804;
- 25) на встановлення установки зберігання енергії відповідно до Кодексу систем розподілу та Кодексу системи передачі;
- 26) на використання установок зберігання електричної енергії без ліцензії, якщо такий споживач у будь-який період часу не здійснює відпуск раніше збереженої в установці зберігання енергії електричної енергії в ОЕС України або в мережі інших власників;
- 27) надавати послуги з балансування самостійно або у складі агрегованих груп у порядку, визначеному Правилами ринку;
- 28) брати участь у ринку допоміжних послуг самостійно або у складі агрегованих груп у порядку, визначеному Правилами ринку;
- 29) на продаж електропостачальнику або постачальнику універсальних послуг, який здійснює йому постачання електричної енергії, відпущеної в мережу оператора системи електричної енергії, збереженої установкою зберігання енергії та/або виробленої генеруючою установкою, що приєднана до його електричних мереж, на підставі укладеного договору купівлі-продажу електричної енергії за механізмом самовиробництва (при цьому вимоги та обмеження, що встановлюються для генеруючих установок (та установок зберігання енергії за наявності) активних споживачів, застосовуються також до генеруючих установок (та установок зберігання енергії за наявності) третіх осіб, що приєднані до електричних мереж або електроустановок активного споживача;
- 30) приєднувати (підключати) до власних електричних мереж генеруючі установки, що належать третім особам та призначені для виробництва електричної енергії з альтернативних джерел енергії та з інших джерел енергії, та установки зберігання енергії згідно з вимогами Закону України «Про ринок електричної енергії», Кодексу систем розподілу або Кодексу системи передачі;
- 31) входити до агрегованої групи без згоди електропостачальника такого споживача.

32) тимчасово, до 01 січня 2028 року на постачання електричної енергії постачальником «останньої надії» більше ніж на 90 днів за умови виконання вимог Закону України «Про ринок електричної енергії» та цих Правил, у тому числі направлення заяви про продовження постачання електричної енергії постачальником «останньої надії» з усіма додатками одночасно постачальнику «останньої надії» та оператору системи, з якими у нього укладені відповідні договори споживача про надання послуг з розподілу або передачі електричної енергії.

Непобутовий споживач, крім прав, визначених пунктом 5.5.1 цієї глави, має право на організацію додаткових площадок вимірювання за однією адресою згідно з узгодженими з відповідним оператором системи проєктними рішеннями. При цьому проєктом має бути виключена можливість приєднання до електричних мереж на додаткових (окремих) площадках вимірювання електроустановок або струмоприймачів, не передбачених проєктом.

Побутові споживачі та малі непобутові споживачі мають право на отримання універсальних послуг відповідно до Закону України "Про ринок електричної енергії".