

# Права та обов'язки споживача та постачальника

## Права та обов'язки електропостачальника

### 1. 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.

### 2. 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:

а) частки кожного джерела енергії у загальній структурі балансу електричної енергії, купленої ним та/або виробленої на власних електроустановках за попередній рік, у тому числі з використанням гарантій походження електричної енергії, виробленої з відновлюваних джерел енергії (за наявності);

б) посилання 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;

в) 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;

10<sup>1</sup>) у чіткий та прозорий спосіб інформувати активних споживачів про вартість відпущеної та спожитої ними електричної енергії за механізмом самовиробництва із зазначенням цін за відповідний розрахунковий період у порядку, затвердженому Регулятором;

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.

### **3. Електропостачальник має у чіткій та прозорій 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.

## **Права та обов'язки споживача**

### **1. 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 вимогами до 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;

11<sup>1</sup>) брати участь у ринку допоміжних послуг, надавати послуги з балансування та об'єднуватися (вступати) в агреговані групи з цією метою у порядку, визначеному правилами ринку;

12) інші права відповідно до законодавства та укладених договорів.

## **2. 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;

5) надавати стороні, з якою укладено договір про постачання/купівлю-продаж електричної енергії, інформацію про сумарну номінальну потужність споживання електричної енергії своїх електроустановок, якщо технічна спроможність таких установок може забезпечити споживання в обсязі 600 ГВт·год на рік та вище.

4. Споживач має право без отримання ліцензії на провадження господарської діяльності із зберігання енергії використовувати установки зберігання енергії, якщо такий споживач у будь-який період часу не здійснює відпуск раніше збереженої в установці зберігання енергії в ОЕС України або в мережі інших суб'єктів господарювання.

5. Діяльність з надання послуг із заряджання систем акумуляування електричної енергії (акумуляторних батарей) електромобілів за допомогою електрзарядних станцій є споживанням електричної енергії та не є постачанням електричної енергії в розумінні цього Закону.