

Права та обов'язки споживачів електричної енергії передбачені Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про ринок електричної енергії», Кодексом систем розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14.03.2018 р. № 310, Кодексом комерційного обліку електричної енергії, затвердженим постановою НКРЕКП від 14.03.2018 р. № 311, Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 р. № 312, Правилами ринку, затвердженими Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 р. № 307, іншими нормативно-правовими актами.

Відповідно до розділу 5.5. Правил роздрібного ринку електричної енергії

5.5.1. 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) отримувати якісні послуги з розподілу (передачі), постачання та комерційного обліку електричної енергії;
- 7) змінювати електропостачальника на умовах, визначених Законом України «Про ринок електричної енергії» та цими Правилами;
- 8) отримувати електричну енергію належної якості згідно з умовами договору та стандартами якості електричної енергії;
- 9) отримувати інформацію щодо якості електричної енергії, тарифів (цін), порядку оплати, умов та режимів її розподілу та споживання;
- 10) на компенсацію, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання;
- 11) на відшкодування збитків відповідно до умов договору та законодавства України, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання та якості електричної енергії;
- 12) на звернення до електропостачальника з питання змін договірних умов у порядку, передбаченому цими Правилами;

13) 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;

14) на отримання від оператора системи відшкодування в межах обґрунтованих витрат на утримання технологічних електричних мереж, які спільно зі споживачем використовуються оператором системи;

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

16) 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;

17) на передачу функцій експлуатації своїх електроустановок на підставі окремого договору іншій організації, яка має право на здійснення такої діяльності;

18) 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;

19) 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;

20) на відшкодування збитків, які виникли через дії чи бездіяльність субспоживача, електропостачальника, власника мереж, оператора малої системи розподілу, оператора системи, постачальника послуг комерційного обліку.

5.5.2. Побутовий споживач, крім прав, визначених пунктом 5.5.1 цієї глави, має право на:

1) встановлення у своєму приватному домогосподарстві генеруючої установки, призначеної для виробництва електричної енергії з енергії сонячного випромінювання та/або енергії вітру, встановлена потужність якої(-их) не перевищує встановлену відповідно до закону та дозволена до споживання відповідно до договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії (та підтверджується паспортом точки розподілу (передачі) електричної енергії) зі споживачем, та на виробництво електричної енергії з такої установки без відповідної ліцензії;

2) продаж постачальнику універсальних послуг електричної енергії, що вироблена генеруючою установкою приватного домогосподарства, встановлена потужність якої(-их) не перевищує потужність, встановлену відповідно до закону та дозволена до споживання відповідно до договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії, за «зеленим» тарифом в обсязі, що перевищує місячне споживання електричної енергії такими приватними домогосподарствами.

5.5.3. 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 проектними рішеннями. При цьому проектом має бути виключена можливість приєднання до електричних мереж на додаткових (окремих) площадках вимірювання електроустановок або струмоприймачів, не передбачених проектом.

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

5.5.5. Споживач електричної енергії зобов'язаний:

- 1) користуватися електричною енергією виключно на підставі договору (договорів);
- 2) сплачувати за електричну енергію та надані йому послуги відповідно до укладених договорів;
- 3) за умови неповної оплати за спожиту електричну енергію припинити власне електроспоживання відповідно до умов договору;
- 4) здійснювати оплату рахунків, виставлених на підставі актів про порушення цих Правил та умов договору;
- 5) дотримуватися правил технічної експлуатації, правил безпеки під час експлуатації власних електроустановок, нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, та умов укладених договорів;
- 6) забезпечувати належний технічний стан та безпечну експлуатацію своїх електроустановок та електроприладів згідно з вимогами нормативно-технічних документів та нормативно-правових актів України;
- 7) врегулювати у порядку, визначеному Кодексом систем розподілу та цими Правилами, відносини щодо технічного забезпечення розподілу електричної енергії з оператором системи розподілу шляхом укладення окремого договору про надання послуг із забезпечення перетікань реактивної електричної енергії (або у формі додатка до договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії);
- 8) забезпечувати збереження і цілісність установлених на його території та/або об'єкті (у його приміщенні) розрахункових засобів комерційного обліку електричної енергії та пломб (відбитків їх тавр) відповідно до акта про пломбування;
- 9) невідкладно повідомляти оператора системи та постачальника послуг комерційного обліку про недоліки в роботі засобу вимірювання;
- 10) узгоджувати з оператором системи нові підключення та переобладнання внутрішньої електропроводки, здійснювані з метою збільшення споживання електричної потужності;
- 11) надавати розрахункові документи на вимогу представників електропостачальника та/або оператора системи (після пред'явлення ними службових посвідчень або після отримання споживачем офіційного запиту відповідного учасника роздрібного ринку) для перевірки правильності оплати та відповідності записів у них показам засобу комерційного обліку;
- 12) забезпечувати доступ представникам оператора системи (після пред'явлення ними службових посвідчень) до об'єкта споживача для проведення технічної перевірки засобу комерційного обліку (засобів вимірювальної техніки), електроустановок та електропроводки, вимірювання показників якості електричної енергії, контролю за рівнем споживання електричної енергії, а також для виконання відключення та обмеження споживання електричної енергії споживачу (субспоживачу) відповідно до встановленого цими Правилами порядку та виконувати їх обґрунтовані письмові вимоги щодо усунення виявлених порушень, якщо це обумовлено умовами договору;
- 13) забезпечити безперешкодний доступ представникам постачальника послуг комерційного обліку, електропостачальника та/або оператора системи (після пред'явлення ними службових посвідчень) до розрахункових засобів комерційного обліку електричної

енергії, що встановлені на об'єктах споживача, для візуального або автоматизованого зняття показів розрахункових засобів комерційного обліку;

14) не перешкоджати заміні засобів комерційного обліку у разі здійснення такої заміни за рахунок постачальника послуг комерційного обліку або оператора системи;

15) не перешкоджати обрізуванню гілок дерев, які ростуть на території, що належить споживачу, для забезпечення відстані не менше 1 метра від проводів повітряної лінії електричної мережі напругою 0,4 кВ та на відстані 2 метра для електричних ліній напругою 10 кВ;

16) не пізніше ніж за 20 робочих днів до припинення користування електричною енергією на об'єкті споживача письмово повідомити електропостачальника, оператора системи та постачальника послуг комерційного обліку про розірвання договорів та розрахуватися за електричну енергію, включаючи день виїзду;

17) забезпечувати безперешкодний доступ до власних електричних установок уповноважених представників відповідних органів виконавчої влади (після пред'явлення ними службових посвідчень), яким згідно з законодавством України надано відповідні повноваження, а також виконувати їх приписи;

18) у разі вибору споживачем тарифу чи комерційної пропозиції, що передбачає розрахунки за тарифами, диференційованими за періодами часу (у тому числі за годинами доби), забезпечити застосування відповідних засобів диференційного (погодинного) вимірювання обсягу електричної енергії;

19) своєчасно вживати відповідних заходів для усунення виявлених порушень;

20) не допускати безоблікового користування електричною енергією від технологічних електричних мереж споживача, а також відшкодовувати збитки, завдані оператору системи та/або споживачу (основному споживачу), у разі виявлення безоблікового користування електричною енергією від технологічних електричних мереж споживача;

21) розраховувати та складати баланс електричної енергії власних мереж;

22) утримувати власні мережі у стані, що відповідає вимогам нормативних документів;

23) у разі виникнення різниці між обсягами електричної енергії, розподіленими на межі основного споживача та його субспоживачів, терміново виконати організаційні та технічні заходи щодо усунення причин її виникнення;

24) у разі приєднання нових субспоживачів до власних технологічних електричних мереж у межах дозволеної (договірної) потужності повідомити про це оператора системи та електропостачальника та ініціювати коригування дозволеної (договірної) потужності (зменшення дозволеної (договірної) потужності на величину дозволеної (договірної) потужності нових субспоживачів);

25) оперативно повідомляти центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, центральний орган виконавчої влади, який реалізує державну політику у сферах промислової безпеки та охорони праці, електропостачальника та оператора системи, а також тих учасників роздрібного ринку, які зареєструвались в адміністратора комерційного обліку як постачальники послуг комерційного обліку, відповідно до їх повноважень про:

порушення схеми розрахункового обліку електричної енергії, несправності в роботі автоматизованих систем обліку і розрахункових засобів комерційного обліку, що належать споживачу за ознакою права власності (користування) або встановлені на території споживача;

порушення, які пов'язані з відключенням ліній живлення, пошкодженням основного устаткування, ураженням електричним струмом людей і тварин, а також пожежі, викликані несправністю електроустановок споживача або електроустановок, розташованих на території споживача;

порушення умов використання договірною обсягу споживання електричної енергії, графіків обмеження споживання електричної енергії, обмеження споживання електричної потужності, аварійних відключень споживачів електричної енергії, спеціальних графіків аварійних відключень;

виявлення безоблікового користування електричною енергією від технологічних електричних мереж споживача;

26) перед прийняттям остаточного рішення про зміну електропостачальника провести попередні обговорення з новим електропостачальником для визначення можливості постачання електричної енергії.

5.5.6. Виведення в ремонт, а також введення в дію після ремонту технологічних електричних мереж споживача, якими електроенергія транспортується субспоживачам, виконується лише за узгодженням з оператором системи. Порядок узгодження визначається оператором системи і може бути зазначений в договорі (додатках до договору споживача про розподіл електричної енергії). Строки, тривалість, умови та інші вимоги до проведення зазначених робіт передбачаються у договорі між оператором системи та основним споживачем та у відповідному договорі між основним споживачем та субспоживачем (за необхідності).

5.5.7. Споживач має забезпечити доступ персоналу оператора системи для виконання оперативних перемикачів, відключень електроустановок оператора системи, обслуговування розрахункових засобів вимірювання електричної енергії, протиаварійної системної автоматики, виконання робіт, пов'язаних зі спорудженням і ремонтом електричних мереж оператора системи, що розташовані на території споживача.

5.5.8. У разі перешкоджання у доступі до електроустановок споживача уповноважених представників відповідних органів виконавчої влади (у межах їх повноважень, визначених нормативно-правовими актами), уповноважених представників електропостачальника - до вузла вимірювання та/або оператора системи - до ділянки електромережі від межі балансової належності до вузла вимірювання (включно) такий споживач та/або посадові особи такого споживача несуть відповідальність відповідно до законодавства України.

5.5.9. Споживач (основний споживач) відшкодовує учасникам роздрібного ринку збитки, виникнення яких пов'язані з вимушеним порушенням умов договору інших споживачів (субспоживачів) щодо обсягів постачання, показників якості електропостачання та/або договірної потужності, зумовлені діями та/або бездіяльністю споживача (основного споживача).

5.5.10. У разі порушення схеми розрахункового обліку електроенергії, пошкодження або викрадення розрахункових засобів вимірювання обсягу електричної енергії внаслідок дій (бездіяльності) споживача їх ремонт, заміну, встановлення засобів вимірювальної техніки і технічну перевірку здійснюють за рахунок споживача.

5.5.11. Споживачі, які мають у власності резервне джерело живлення (електроустановку, яка призначена для виробництва або перетворення та розподілу електричної енергії), про що має бути зазначено в договорі з оператором системи, несуть повну відповідальність за його технічний стан і готовність до своєчасного пуску.

Збитки та негативні наслідки від несвоєчасного або несанкціонованого пуску резервних джерел живлення відшкодовуються за рахунок їх власників.

5.5.12. Споживач не несе відповідальності за майнову шкоду, заподіяну електропостачальнику, оператору системи або третім особам, та матеріальні збитки, які викликані:

1) форс-мажорними обставинами (наявність форс-мажорних обставин підтверджується відповідним актом);

2) некваліфікованими діями персоналу оператора системи, постачальника послуг комерційного обліку, електропостачальника або субспоживача.

5.5.13. Непобутовий споживач, крім обов'язків та відповідальності, визначених пунктами 5.5.5-5.5.12 цієї глави, зобов'язаний:

1) раціонально використовувати електричну енергію, не допускати марнотратного (неефективного) використання електричної енергії;

2) підтримувати показники якості електричної енергії у своїх мережах відповідно до показників, визначених Кодексом системи передачі та Кодексом систем розподілу та умовами договору з оператором системи;

3) здійснювати компенсацію перетікань реактивної електричної енергії з метою енергозбереження та дотримання показників якості електричної енергії;

4) забезпечувати функціонування власних розрахункових засобів вимірювання обсягу електричної енергії відповідно до вимог нормативно-технічних документів та паспортних даних заводу-виробника відповідних засобів комерційного обліку шляхом укладення договору з постачальником послуг комерційного обліку;

5) забезпечити безперешкодний доступ постачальника послуг комерційного обліку та/або оператора системи до бази даних локального устаткування збору і обробки даних для отримання та передачі інформації про обсяг та параметри перетоків електричної енергії та величини споживаної потужності;

6) уживати протиаварійні, протипожежні заходи та заходи щодо безпечної експлуатації електроустановок;

7) узгоджувати з оператором системи зміну категорії надійності електропостачання та розміщення пристроїв автоматичного включення резерву (АВР), застосування схеми автоматичного включення резерву (АВР) та схем автоматичного частотного розвантаження (АЧР);

8) у встановлені договором строки (терміни) надавати оператору системи та електропостачальнику графіки споживання електричної енергії та величини потужності;

9) у разі передачі електричної енергії в електричні мережі інших суб'єктів господарювання забезпечити складення балансу електричної енергії у власних технологічних електричних мережах для проведення комерційних розрахунків;

10) у передбачених цими Правилами випадках укласти договір про надання послуг із забезпечення перетікань реактивної електричної енергії з оператором системи, на території здійснення ліцензованої діяльності якого приєднана електроустановка споживача;

11) забезпечувати виконання встановлених режимів електроспоживання, виконання заданого обсягу обмеження та аварійних відключень, зазначених у договорі з оператором системи;

12) підключати на вимогу оператора системи свої струмоприймачі під дію автоматичного частотного розвантаження (АЧР) та системи автоматичного відключення навантаження (САВН);

13) припиняти розподіл або обмежувати обсяг розподілу електричної енергії субспоживачу за обґрунтованою вимогою оператора системи розподілу;

14) припиняти розподіл або обмежувати обсяг розподілу електричної енергії субспоживачу за обґрунтованою вимогою електропостачальника електричної енергії, якщо основний споживач є власником та/або балансоутримувачем малої системи розподілу;

15) оперативно повідомляти центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, центральний орган виконавчої влади, який реалізує державну політику у сферах промислової безпеки та охорони праці, електропостачальника та оператора системи відповідно до їх повноважень про випадки несправності устаткування і пристроїв релейної захисної автоматики (РЗА) та пристроїв автоматичного частотного розвантаження (АЧР), які належать оператору системи та розташовані у приміщенні або в електроустановках споживача;

16) у разі приєднання нових субспоживачів до власних технологічних електричних мереж у межах дозволеної (договірної) потужності повідомити про це оператора системи та електропостачальника та в порядку, встановленому Кодексом систем розподілу та Кодексом системи передачі, ініціювати коригування дозволеної (договірної) потужності (зменшення дозволеної (договірної) потужності на величину приєднаної потужності нових субспоживачів);

17) у разі використання технологічних електричних мереж оператором системи розподілу укласти з ним договір про спільне використання технологічних електричних мереж.

Відповідно до розділу VII Закону України «Про ринок електричної енергії», зокрема, статті 58, визначено права та обов'язки споживача електричної енергії.

Стаття 58. 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;

12) інші права відповідно до законодавства та укладених договорів.

Споживач також має право встановлювати такі генеруючі установки, призначені для виробництва електричної енергії:

побутові споживачі у своїх приватних домогосподарствах - генеруючі установки, встановлена потужність яких не перевищує 50 кВт, призначені для виробництва електричної енергії з енергії сонячного випромінювання та/або енергії вітру;

інші споживачі, у тому числі енергетичні кооперативи, - генеруючі установки, встановлена потужність яких не перевищує 150 кВт, призначені для виробництва електричної енергії з енергії сонячного випромінювання та/або енергії вітру, з біомаси, біогазу, з гідроенергії, геотермальної енергії.

Встановлена потужність генеруючих установок таких споживачів не може перевищувати потужність, дозволена до споживання за договором про приєднання. Виробництво споживачами електричної енергії з енергії сонячного випромінювання та/або енергії вітру здійснюється без відповідної ліцензії.

Приватні домогосподарства здійснюють продаж виробленої електричної енергії за "зеленим" тарифом постачальнику універсальних послуг. Інші споживачі, у тому числі енергетичні кооперативи, здійснюють продаж виробленої електричної енергії за "зеленим" тарифом гарантованому покупцю.

Порядок продажу та обліку електричної енергії, виробленої споживачами, а також розрахунків за неї затверджується Регулятором.

Приєднання генеруючих установок споживачів, у тому числі приватних домогосподарств, не повинно призводити до погіршення нормативних параметрів якості електричної енергії в мережі та безпеки постачання. Вимоги щодо умов та порядку будівництва, приєднання і експлуатації таких установок визначаються Кодексом системи розподілу та відповідним технічним регламентом.

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

3. 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.