

Права споживача

Права споживача електричної енергії визначені ст. 58 Закону України “Про ринок електричної енергії” та “Правилами роздрібного ринку електричної енергії”, що затверджені постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (п. 5.5).

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.

Побутовий споживач, крім вище визначеного, **має право на:**

- 1) 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 та зазначеної у договорі (договорах) 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, величина встановленої потужності якої не перевищує 30 кВт, за "зеленим" тарифом в обсязі, що перевищує місячне споживання електричної енергії такими приватними домогосподарствами.

Непобутовий споживач, крім, вищевизначених прав, 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.

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

Для здійснення розрахунків за фактично спожитою електричною енергією електропостачальник має сформувати та виставити споживачу платіжний документ у паперовій або електронній формі (у випадку згоди споживача на отримання електронного платіжного документа), на підставі даних комерційного обліку, отриманих у порядку, передбаченому Кодексом комерційного обліку.

Платіжний документ формується електропостачальником за обсяг електричної енергії згідно з обраною комерційною пропозицією до договору про постачання електричної енергії споживачу.

Платіжні документи надаються електропостачальниками споживачам безкоштовно.

Платіжні документи на оплату надаються споживачам у відповідних структурних підрозділах електропостачальника, через персональну сторінку споживача на веб-сайті електропостачальника або електронною поштою, факсимільним зв'язком, поштовим зв'язком, кур'єром чи іншими способами з використанням інформаційних технологій у системі електронного документообігу у порядку, передбаченому договором про постачання електричної енергії споживачу.

Отже, законодавством передбачено, що **споживач має право** на отримання рахунків та інших документів у відповідних структурних підрозділах ПрАТ "Харківенергозбут", чи іншими способами з використанням інформаційних технологій у системі електронного документообігу, у порядку передбаченому договором про постачання електричної енергії та комерційною пропозицією до договору. У разі неотримання споживачем рахунків товариство направляє рахунки поштовим зв'язком.

Крім вищевказаного, **споживач має право** подавати електропостачальнику 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.

Відповідно до Постанови НКРЕКП від 12.06.2018 “Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання **споживач має право** на:

- отримання даних про споживання електричної енергії у строк 5 робочих днів з дня отримання запиту;
- отримання відповіді на звернення щодо перевірки правильності рахунку на оплату у строк 5 робочих днів з дати отримання звернення;
- на компенсацію, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання та відшкодування збитків, які виникли через дії чи бездіяльність електропостачальника.

Споживач також має інші права відповідно до чинного законодавства та укладених договорів.