

Права споживачів

Закон України «Про ринок електричної енергії»

Стаття 58. 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 в учасників роздрібного ринку електричної енергії за відповідними договорами згідно з правилами роздрібного ринку;

1¹) об'єднуватися (вступати) в агреговані групи шляхом укладення договору про участь в агрегованій групі;

2) змінювати електропостачальника та агрегатора 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;

11¹) брати участь у ринку допоміжних послуг, надавати послуги з балансування самостійно або через агрегатора у порядку, визначеному правилами ринку;

11²) укладати договір про участь в агрегованій групі без отримання згоди електропостачальника, який здійснює постачання електричної енергії споживачу;

11³) на своєчасне та у повному обсязі отримання коштів відповідно до договору про участь в агрегованій групі;

11⁴) брати участь у ринку електричної енергії як активний споживач, не підпадаючи під непропорційні або дискримінаційні технічні вимоги, адміністративні вимоги, процедури та платежі, зокрема платежі за послуги, які не відображають витрат;

12) інші права відповідно до законодавства та укладених договорів.

Споживач має право встановлювати генеруючі установки, призначені для виробництва електричної енергії для покриття виключно власного споживання, без отримання ліцензії на провадження господарської діяльності з виробництва енергії, якщо такий споживач у будь-

який період часу не здійснює відпуск виробленої енергії в ОЕС України або в мережі інших суб'єктів господарювання.

Споживач має право встановлювати та використовувати установки зберігання енергії для забезпечення власних потреб без отримання ліцензії на провадження господарської діяльності із 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.

Споживач, генеруюча установка якого виробляє електричну енергію з відновлюваних джерел енергії для покриття виключно власного споживання, має право отримати гарантію походження електричної енергії, виробленої з відновлюваних джерел енергії, відповідно до законодавства.

Споживач, який є власником гарантії походження електричної енергії, виробленої з відновлюваних джерел енергії, має право відчужувати її та/або використати для підтвердження того, що відповідний обсяг спожитої ним для власних потреб електричної енергії вироблено з відновлюваних джерел енергії. Гарантія походження електричної енергії, виробленої з відновлюваних джерел енергії, засвідчує права її власника на екологічну цінність та позитивний ефект від виробництва електричної енергії з відновлюваних джерел енергії.

Споживач має право вступати до агрегованих груп та надавати допоміжні послуги і послуги з балансування із застосуванням власних електроустановок, призначених до споживання та/або виробництва, та/або зберігання електричної енергії.

Споживач має право вступати до агрегованих груп та купувати-продавати електроенергію, яка зберігається із застосуванням власних установок зберігання енергії, агрегатору. Продаж електроенергії агрегатором такому споживачу з метою її зберігання в установках зберігання енергії не вважається постачанням у розумінні цього Закону та не потребує ліцензії";

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

Споживачі колективного побутового споживача купують та здійснюють розрахунки за спожиту електричну енергію з колективним побутовим споживачем за тими самими цінами, за якими колективний побутовий споживач купує та здійснює розрахунки за електричну енергію з електропостачальником такого колективного побутового споживача.

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;

5) надавати стороні, з якою укладено договір про постачання/купівлю-продаж електричної енергії, інформацію про максимальну дозволена потужність споживання власних об'єктів споживання за договором з оператором системи розподілу/оператором системи передачі, якщо така потужність дозволяє споживати 600 ГВт·год на рік та більше при максимальній виробничій потужності споживання (цілодобове споживання протягом року);

5¹) припинити відбір електричної енергії у разі отримання від оператора системи передачі, оператора системи розподілу, електропостачальника, постачальника "останньої надії" попередження про припинення постачання або розподілу (передачі) електричної енергії з дати, зазначеної в такому попередженні;

б) не здійснювати несанкціонований відбір електричної енергії;

7) у разі наміру укласти договір про участь в агрегованій групі забезпечити комерційний облік електричної енергії та здійснювати інші заходи, передбачені [кодексом системи передачі](#), [кодексом систем розподілу](#) та [кодексом комерційного обліку](#).

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 електростанцій є споживанням електричної енергії та не є постачанням електричної енергії в розумінні цього Закону.

6. У разі здійснення споживачем несанкціонованого відбору електричної енергії такий споживач зобов'язаний відшкодувати оператору системи передачі або оператору системи розподілу вартість спожитої ним електричної енергії. Порядок розрахунку вартості електричної енергії, спожитої за час несанкціонованого відбору електричної енергії, визначається Регулятором з урахуванням ціни купівлі електричної енергії оператором системи передачі або оператором системи розподілу для врегулювання небалансів, а також тарифів на передачу та/або розподіл електричної енергії у кожному розрахунковому періоді здійснення споживачем несанкціонованого відбору електричної енергії.

Стаття 58¹. Активний споживач

1. Активний споживач має права та обов'язки, визначені [статтею 58](#) цього Закону, крім випадків, передбачених цією статтею.

До активних споживачів не мають застосовуватися непропорційні або дискримінаційні технічні вимоги, адміністративні вимоги та процедури.

Активний споживач має право:

1) самостійно або через агрегатора здійснювати купівлю-продаж електричної енергії, брати участь у балансуєчому ринку, надавати допоміжні послуги, послуги з гнучкості, реагування попиту за допомогою власних електроустановок, призначених для споживання електричної енергії, генеруючих установок та/або установок зберігання енергії;

2) делегувати функції з управління власними електроустановками, зокрема щодо встановлення, експлуатації, обробки даних та технічного обслуговування, на підставі окремого договору третій особі, при цьому така особа не вважається активним споживачем;

3) здійснювати продаж надлишку відпущеної електричної енергії згідно з укладеним договором купівлі-продажу електричної енергії за механізмом самовиробництва, що є додатком до договору про постачання електричної енергії споживачу, або укладеним договором з гарантованим покупцем чи постачальником універсальних послуг про продаж електричної енергії за "зеленим" тарифом.

До активного споживача застосовуються тарифи на послуги з передачі та розподілу електричної енергії, що відображають економічно обґрунтовані витрати, є прозорими та недискримінаційними, беручи до уваги окремо електричну енергію, що відпускається в електричну мережу, та електричну енергію, що споживається з електричної мережі, забезпечуючи належний та збалансований внесок активних споживачів у загальний розподіл витрат систем передачі та розподілу, відповідно до методик (порядків) встановлення (формування) тарифів, затверджених Регулятором.

Договір купівлі-продажу електричної енергії за механізмом самовиробництва укладається між електропостачальником та активним споживачем, який встановив генеруючу установку. Постачання електричної енергії активним споживачам та купівля електричної енергії, відпущеної генеруючими установками таких споживачів в електричну мережу, здійснюються за вільними цінами, крім випадків, визначених законом.

2. Активний споживач та/або споживач має право встановлювати 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 та її продажу за "зеленим" тарифом відповідно до [статті 9¹](#) Закону України "Про альтернативні джерела енергії";

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, гідроенергії, геотермальної енергії та її продажу за "зеленим" тарифом відповідно до [статті 9⁴](#) Закону України "Про альтернативні джерела енергії";

приватні домогосподарства - генеруючі установки, приєднані до електроустановок, призначених для споживання електричної енергії напряму або через мережі такого споживача, за умови що встановлена потужність генеруючих установок не перевищує величину дозволеної (договірної) потужності електроустановок такого споживача, призначених для споживання електричної енергії, але не більше 30 кВт, та продажу виробленої, але не спожитої електричної енергії за механізмом самовиробництва відповідно до [статті 9⁶](#) Закону України "Про альтернативні джерела енергії";

малі непобутові споживачі - генеруючі електроустановки, що приєднані до електроустановок, призначених для споживання електричної енергії напряму або через мережі такого споживача, за умови що встановлена потужність таких електроустановок не перевищує величину дозволеної (договірної) потужності електроустановок такого споживача, призначених для споживання електричної енергії, але не більше 50 кВт, та продажу виробленої, але не спожитої електричної енергії за механізмом самовиробництва відповідно до статті 9⁶ Закону України "Про альтернативні джерела енергії";

непобутові споживачі - генеруючі електроустановки, приєднані до електроустановок, призначених для споживання електричної енергії напряму або через мережі такого споживача, за умови що встановлена потужність таких електроустановок не перевищує величину дозволеної (договірної) потужності електроустановок такого споживача, призначених для споживання електричної енергії та продажу виробленої, але не спожитої електричної енергії за механізмом самовиробництва відповідно до [статті 9⁶](#) Закону України "Про альтернативні джерела енергії".

Потужність генеруючої установки активного споживача визначається номінальною потужністю інверторного устаткування такої генеруючої установки (у разі його наявності), що забезпечує паралельну роботу генеруючої установки з енергосистемою.

Сумарна встановлена потужність генеруючих установок та установок зберігання енергії активних споживачів (кожна окремо) не може перевищувати потужність, дозвану до споживання за договором про приєднання.

Технічні вимоги, яких має дотримуватися активний споживач, що пов'язані з приєднанням (підключенням) генеруючих установок та установок зберігання енергії такого споживача, визначаються кодексом систем розподілу та кодексом системи передачі.

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

Активні споживачі здійснюють продаж відпущеної електричної енергії за механізмом самовиробництва постачальнику універсальних послуг або іншому електропостачальнику.

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

Приєднання генеруючих установок та/або установок зберігання активних споживачів не повинно призводити до погіршення нормативних параметрів якості електричної енергії в мережі та безпеки постачання. Вимоги щодо умов та порядку будівництва, приєднання та експлуатації таких установок визначаються кодексом системи розподілу або кодексом системи передачі.

Активний споживач, який встановлює генеруючу установку, призначену для виробництва електричної енергії, повинен додатково до комерційного обліку спожитої з електричної мережі/відпущеної в електричну мережу електричної енергії забезпечити облік виробленої

власною генеруючою установкою електричної енергії у випадках, визначених [кодексом комерційного обліку](#).

5. Активний споживач має право без отримання ліцензії на провадження господарської діяльності із зберігання енергії використовувати установки зберігання енергії, встановлена потужність яких не перевищує величину дозволеної (договірної) потужності електроустановок такого споживача, призначених для споживання електричної енергії, якщо інше не встановлено цим Законом.

Активний споживач, який встановив установку зберігання енергії, має право без отримання ліцензії на провадження господарської діяльності із зберігання енергії брати участь у ринку допоміжних послуг, надавати послуги з балансування та здійснювати купівлю-продаж електроенергії, яка використовується для зберігання енергії в установках зберігання енергії, на організованих ринках електроенергії самостійно або через агреговані групи у порядку, визначеному Регулятором.

З цією метою побутовий споживач у власному домогосподарстві має право використовувати електромобіль як установку зберігання енергії.

Активний споживач, що встановив установку зберігання енергії, повинен забезпечити окремий облік відбору/відпуску електричної енергії установкою зберігання енергії, відповідно до вимог кодексу комерційного обліку.

6. Активний споживач, генеруюча установка якого виробляє електричну енергію з відновлюваних джерел енергії, має право отримати гарантію походження електричної енергії, виробленої з відновлюваних джерел енергії, відповідно до законодавства.

Активний споживач, який є власником гарантії походження електричної енергії, виробленої з відновлюваних джерел енергії, має право відчужувати її та/або використати для підтвердження того, що відповідний обсяг спожитої ним для власних потреб електричної енергії вироблено з відновлюваних джерел енергії. Гарантія походження електричної енергії, виробленої з відновлюваних джерел енергії, засвідчує права її власника на екологічну цінність та позитивний ефект від виробництва електричної енергії з відновлюваних джерел енергії.

7. Споживач має право приєднувати до власних електричних мереж генеруючі установки, що належать третім особам та призначені для виробництва електричної енергії, та установки зберігання енергії із встановленою потужністю, кожна з яких не перевищує величину дозволеної (договірної) потужності електроустановок такого споживача за мінусом величини встановленої потужності власних генеруючих установок та установок зберігання енергії такого споживача відповідно, та за умови, що весь обсяг виробленої такими генеруючими установками, що належать третім особам, електричної енергії придбавається споживачем, та весь обсяг відбору/відпуску електричної енергії установками зберігання енергії, що належать третім особам, купується/продається таким споживачем.

Відносини між активними споживачами та третіми особами з питань, визначених цією статтею, регулюються відповідно до договору, укладеного між ними, та цивільним законодавством.

Відносини щодо продажу споживачу електричної енергії, що виробляється генеруючими установками та/або відпускається установками зберігання енергії, що належать третім особам та приєднані до електричних мереж такого споживача, не є постачанням електричної енергії споживачу в розумінні цього Закону та не потребує ліцензії, плата за розподіл та передачу такої електричної енергії активним споживачем не сплачується. Обсяг такої електричної енергії не враховується для цілей розрахунку тарифів та послуги з передачі та розподілу електричної енергії відповідного оператора системи розподілу та оператора системи передачі.

За умови виконання вимог, визначених абзацом першим цієї частини, такий споживач має укласти договір купівлі-продажу електричної енергії за механізмом самовиробництва та набути статусу активного споживача. До дати набуття статусу активного споживача такий споживач не має права реалізовувати електричну енергію, вироблену електроустановками третьої особи, але не спожиту електроустановками такого споживача.

Електрична енергія, вироблена електроустановками третьої особи, що приєднані до електричних мереж або електроустановок споживача, та не спожита електроустановками

такого споживача, реалізується активним споживачем на підставі договору купівлі-продажу електричної енергії за механізмом самовиробництва.

Установки зберігання енергії третіх осіб, що приєднані до електричних мереж або електроустановок споживача, можуть використовуватися активним споживачем для надання послуг балансування, допоміжних послуг та/або купівлі-продажу електроенергії, яка зберігається в таких установках зберігання енергії, на організованих сегментах ринку самостійно або у складі агрегованих груп.

Вимоги та обмеження, що встановлюються для генеруючих установок та/або установок зберігання енергії активних споживачів, застосовуються також до генеруючих установок третіх осіб, що приєднані до мереж, або електроустановок активного споживача.

8. Для цілей цієї статті активним споживачем також вважається об'єднання співвласників багатоквартирного будинку, за умови приєднання генеруючих установок та/або установок зберігання енергії до електричних мереж багатоквартирного будинку, квартир та/або нежитлових приміщень.

Особливості набуття статусу активного споживача об'єднанням співвласників багатоквартирного житлового будинку встановлюються Регулятором.

9. Виробництво електричної енергії активними споживачами, третіми особами, що приєднані до електричних мереж активних споживачів, вважається виробництвом електричної енергії для власних потреб та не потребує отримання ліцензії на виробництво електричної енергії, за умови що встановлена потужність таких генеруючих електроустановок на одній площадці вимірювання не перевищує 5 МВт.

Зберігання електричної енергії активними споживачами, третіми особами, установки зберігання енергії яких приєднані до електричних мереж активних споживачів, вважається зберіганням електричної енергії для власних потреб та не потребує отримання ліцензії на зберігання електричної енергії, за умови що встановлена потужність таких установок зберігання енергії на одній площадці вимірювання не перевищує 5 МВт.

10. Активний споживач, який встановив установку зберігання енергії, сплачує плату за послуги з передачі електричної енергії та розподілу електричної енергії, що розраховується окремо на обсяг спожитої з мережі електричної енергії електроустановками, призначеними для споживання та виробництва електричної енергії, та окремо на обсяг абсолютної величини різниці між місячним відбором та місячним відпуском електричної енергії установкою зберігання енергії. В іншому випадку активний споживач сплачує плату за послуги з передачі електричної енергії та розподілу електричної енергії, яка розраховується на загальний обсяг спожитої з мережі електричної енергії.

Правила роздрібного ринку електричної енергії **(постанова НКРЕКП № 312 від 14.03.2018 р.)**

п. 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) 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.

5.5.2. Побутовий споживач, крім прав, визначених [пунктом 5.5.1](#) цієї глави, має право на:

1) встановлення згідно з [Кодексом систем розподілу](#), [Кодексом системи передачі](#), а також [Кодексом комерційного обліку](#) у своєму(-їх) приватному(-их) домогосподарстві(-ах) генеруючої(-их) установки(-ок) з можливістю відпуску виробленої електричної енергії в мережі, що належать іншим власникам, сумарна встановлена потужність якої(-их) не перевищує встановлену потужність для відповідної категорії генеруючої установки, визначену законом, та дозволена до споживання потужність відповідно до договору споживача про надання послуг з розподілу/передачі електричної енергії (згідно з паспортом точки розподілу/передачі електричної енергії), та на виробництво електричної енергії з такої установки без відповідної ліцензії;

2) продаж за «зеленим» тарифом постачальнику універсальних послуг електричної енергії, виробленої з енергії сонячного випромінювання та/або енергії вітру генеруючою(-ими) установкою(-ами) приватного(-их) домогосподарства(-), сумарна потужність якої(-их) не перевищує встановлену потужність для відповідної категорії генеруючої установки, визначену законом, в обсязі, що перевищує місячне споживання електричної енергії таким приватним домогосподарством. Така(-і) генеруюча(-і) установка(-и) має(-ють) бути встановлена(-і) із можливістю відпуску електричної енергії в мережі ОСР відповідно до вимог [Кодексу систем розподілу](#). У разі використання приватним домогосподарством електричної енергії на побутові та непобутові потреби відповідно до акта розподіленої електричної енергії (додаток 11 до [договору споживача про надання послуг з розподілу \(передачі\) електричної енергії](#)) продаж надлишку виробленої електричної енергії за «зеленим» тарифом здійснюється в обсязі,

що перевищує місячне споживання електричної енергії таким приватним домогосподарством (яке включає побутові та непобутові потреби цього приватного домогосподарства). У разі якщо місячне споживання цього приватного домогосподарства перевищує обсяги виробництва, споживач здійснює купівлю електричної енергії з урахуванням акта розподіленої електричної енергії;

3) встановлення у своєму(-їх) приватному(-их) домогосподарстві(-ах) генеруючої(-их) установки(-ок), призначеної(-их) для виробництва електричної енергії з енергії сонячного випромінювання та/або енергії вітру, відповідно до вимог [Кодексу систем розподілу](#) без можливості відпуску виробленої електричної енергії в мережі, що належать іншим власникам;

4) встановлення установки зберігання енергії відповідно до вимог [Кодексу систем розподілу](#);

5) призупинення дії договорів про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг та про купівлю-продаж електричної енергії за «зеленим» тарифом приватним домогосподарством;

6) використання електромобіля у власному домогосподарстві як установку зберігання енергії, з дотриманням вимог [Кодексу комерційного обліку](#) та [Кодексу систем розподілу](#).

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 недовіки 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, у тому числі генеруючих установок, установок зберігання енергії та їх налаштувань, 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) в установленому цими Правилами порядку та виконувати їх обґрунтовані письмові вимоги щодо усунення виявлених порушень;

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 живити відповідних заходів для усунення виявлених порушень;

20) не допускати безоблікового використання електричної енергії або використання електричної енергії для професійної та/або господарської діяльності на об'єктах, які розраховуються за електричну енергію за тарифом побутових споживачів, а також відшкодовувати збитки, завдані оператору системи та/або споживачу (основному споживачу), у разі виявлення безоблікового використання електричної енергії;

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) дотримуватись під час улаштування та експлуатації генеруючих установок та установок зберігання енергії вимог [Кодексу систем розподілу](#), [Кодексу системи передачі](#), а також [Кодексу комерційного обліку](#);

25) 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);

26) 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;

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

28) надавати стороні, з якою укладено договір про постачання/купівлю-продаж електричної енергії, інформацію про максимальну дозволена потужність споживання власних об'єктів споживання за договором з оператором системи розподілу/оператором системи передачі, якщо така потужність дозволяє споживати 600 ГВт·год на рік та більше при максимальній виробничій потужності споживання (цілодобове споживання протягом року);

29) повідомляти електропостачальника про укладення договору про участь в агрегованій групі протягом 3 (трьох) робочих днів з дня його укладення;

30) надавати постачальнику «останньої надії» документальне підтвердження наявності у споживача статусу «захищеного споживача» та/або статусу «споживача, об'єкти якого визначені як об'єкти критичної інфраструктури» до початку постачання електричної енергії постачальником «останньої надії» або протягом трьох робочих днів у разі настання будь-якої із зазначених нижче подій:

з моменту укладення договору про постачання електричної енергії постачальником «останньої надії»;

у разі набуття ним відповідного статусу;

31) тимчасово, до 01 січня 2028 року за наявності у споживача статусу «захищеного споживача» та/або статусу «споживача, об'єкти якого визначені як об'єкти критичної інфраструктури» надавати постачальнику «останньої надії» заяву про реструктуризацію заборгованості до початку поточного періоду постачання постачальником «останньої надії» та у випадках передбачених цими Правилами;

32) у разі дострокового розірвання договору про постачання електричної енергії постачальником «останньої надії» захищений споживач та споживач, об'єкти якого визначені як об'єкти критичної інфраструктури, за наявності заборгованості за таким договором, має погасити заборгованість перед постачальником «останньої надії» або укласти договір про реструктуризацію заборгованості.

33) не здійснювати несанкціонований відбір 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 перемикань, 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. Власник мереж (основний споживач, ОМСП, виробник) зобов'язаний забезпечувати безперешкодний доступ відповідальних представників оператора системи (за службовим посвідченням) для виконання оператором системи підключення/відключення або обмеження споживання електричної енергії суб'єктам господарювання, електроустановки яких приєднані до технологічних електричних мереж власника мереж, або за обґрунтованою письмовою вимогою оператора системи здійснювати всі технологічні роботи в мережах спільного використання (підключення/відключення електроустановок субспоживача (субспоживачів)) самостійно або із залученням спеціалізованої організації.

5.5.9. 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) уповноважених представників оператора системи - до генеруючих установок та установок зберігання енергії, такий споживач та/або посадові особи такого споживача несуть відповідальність відповідно до законодавства України.

5.5.10. Споживач (основний споживач) відшкодовує учасникам роздрібного ринку збитки, виникнення яких пов'язане 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).

5.5.11. 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.

5.5.12. 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.

5.5.13. 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.

5.5.14. 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.

Захист прав споживачів електричної енергії

Відповідно до ст. 60 Закону України «Про ринок електричної енергії» (далі – Закон) захист прав споживачів електричної енергії, а також механізм захисту цих прав регулюються цим Законом, законами України "[Про захист прав споживачів](#)", "[Про захист економічної конкуренції](#)", іншими нормативно-правовими актами. З метою забезпечення захисту прав споживачів учасники ринку не застосовують недобросовісні методи конкуренції до

споживача. Положення та умови договорів зі споживачами мають бути прозорими та доступними для розуміння.

Згідно з вимогами Закону та Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (далі – ПРРЕЕ) учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.

Постачання електричної енергії споживачу здійснюється, якщо споживач є стороною діючих договорів про розподіл електричної енергії з оператором системи розподілу (далі – ОСР) та постачання електричної енергії з відповідним постачальником.

Разом із тим, відповідно до пункту 5.1.2 глави 5.1 розділу V ПРРЕЕ оператор системи зобов'язаний, зокрема, дотримуватись показників якості електропостачання, які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії, а також якості електричної енергії, перелік та величини яких затверджено Регулятором; здійснювати компенсацію та/або відшкодування збитків користувачу системи передачі та користувачу системи розподілу та/або споживачу у разі недотримання оператором системи показників якості послуг, визначених Регулятором та відповідним договором про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії

Оператор системи несе відповідальність у порядку, передбаченому законодавством України, за завдані споживачу та/або електропостачальнику, іншому учаснику роздрібного ринку збитки внаслідок порушення ним умов договору та цих Правил.

Відповідно до пункту 5.1.6 глави 5.1 розділу V ПРРЕЕ ОСР не несе відповідальності перед споживачем за розподіл (передачу) електричної енергії, яка не відповідає показникам якості електричної енергії, за той час, протягом якого споживач не дотримувався встановленого договором режиму електроспоживання, допускав перевищення дозволеної (договірної) величини електричної потужності та не виконував інші умови договору, що підтверджено відповідними документами.

При цьому, положеннями пункту 8.2.2 глави 8.2 розділу VIII ПРРЕЕ встановлено, що у разі надходження претензії/скарги споживача щодо якості електричної енергії оператор системи розглядає її протягом 15 днів з дня отримання претензії/скарги, а у разі проведення вимірювань показників якості електричної енергії в точці розподілу (передачі) електричної енергії - протягом 30 днів.

Розгляд претензій та скарг споживачів щодо показників якості електричної енергії, вимірювання показників якості електричної енергії, претензій щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання оператором системи показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, здійснюється відповідно до вимог Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14.03.2018 №310 (далі – КСР).

Згідно з положеннями пунктів 11.4.6 – 11.4.7 у глави 11.4. розділу XI КСР параметри якості електричної енергії в точках приєднання споживачів у нормальних умовах експлуатації мають відповідати параметрам, визначеним у ДСТУ EN 50160:2023 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення. Стандартна номінальна напруга U_n для мереж низької напруги загального призначення має значення 230 В між фазним і нульовим проводом або між фазними проводами:

- для трифазних чотирипровідних мереж: $U_n = 230$ В між фазним та нульовим проводом;
- для трифазних трипровідних мереж: $U_n = 230$ В між фазними проводами.

Допустимі межі відхилень напруги: $\pm 10\%$ від номінальної, тобто від 207 В до 253 В.

Згідно з вимогами, протягом кожного тижневого періоду 95% середньоквадратичних значень напруги електропостачання, які усереднені на 10-ти хвилинному проміжку, мають бути в межах $\pm 10\%$ від величини номінальної напруги.

Порядок розгляду скарг/претензій споживачів щодо показників якості електричної енергії визначений у пунктах 13.2.2 – 13.2.12 глави 13.2 розділу XIII КСР.

Постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 затверджено Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання (далі – Порядок № 375), який визначає загальні та гарантовані стандарти якості електропостачання, встановлює порядок компенсації споживачам за недотримання компанією гарантованих стандартів якості. Перелік гарантованих стандартів якості електропостачання та розмірів компенсації за їх недотримання наведений у Додатку 1 до Порядку №375.

Крім того, відповідно до пункту 5.5.5 глави 5.1. розділу V ПРРЕЕ споживач зобов'язаний, зокрема, узгоджувати з оператором системи нові підключення та переобладнання внутрішньої електропроводки, здійснювані з метою збільшення споживання електричної потужності.

Разом з тим, згідно з пунктом 5.1.9 оператор системи не несе відповідальності за майнову шкоду, заподіяну споживачу або третім особам внаслідок припинення або обмеження у постачанні електричної енергії, та матеріальні збитки, які викликані, зокрема, форс-мажорними обставинами, протиправними діями третіх осіб чи з вини споживача.

При цьому, спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються під час розгляду претензії шляхом переговорів між учасниками роздрібного ринку або в судовому порядку (пункт 8.2.1 розділу VIII ПРРЕЕ).

Відповідно до пунктів 8.1.2 та 8.1.3 розділу VIII ПРРЕЕ споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача. Учасник роздрібного ринку, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного цими Правилами.

8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або Положенням про Центр розгляду скарг, який розробляється операторами систем на основі Примірного Положення про Центр розгляду скарг (додаток 19 до ПРРЕЕ). Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує Центр розгляду скарг, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником

З метою забезпечення ефективного, своєчасного та прозорого вирішення спорів споживачів з оператором системи розподілу, підвищення рівня захисту прав споживачів, посилення довіри до функціонування ринку електричної енергії та покращення взаємодії між суб'єктами господарювання і споживачами у ПрАТ "Кіровоградобленерго" створено Центр розгляду скарг : <https://kiroe.com.ua/complaints> .

З метою спрощення доступу до інформації та підвищення рівня прозорості в енергетичному секторі України, та для сприяння швидкому і легкому зворотному зв'язку між споживачами та учасниками роздрібного ринку, НКРЕКП запустила мобільний додаток «Енергетика Онлайн» в якому споживач може оперативно надіслати скаргу до відповідної компанії та подати заяву на компенсацію за неякісно надані послуги у сфері електропостачання.