

# 1. Інформація для споживачів

## Зразок договору на поставку електроенергії

### Опитувальний лист

### Комерційна пропозиція (додаток 2)

Договір 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. Постачання електричної енергії споживачам здійснюється за вільними цінами.

Регулятор затверджує примірний договір постачання електричної енергії споживачу, типовий договір постачання електричної енергії споживачу на умовах надання універсальної послуги та типовий договір постачання електричної енергії споживачу постачальником "останньої надії".

### **Електропостачальник має право:**

- купувати та продавати електроенергію на ринку електричної енергії, здійснювати експорт-імпорт електричної енергії за вільними цінами;
- вільно обирати контрагента за двостороннім договором;
- на своєчасне та в повному обсязі отримання коштів за продану електричну енергію та послуги з постачання електричної енергії відповідно до укладених договорів;
- звертатися до оператора системи передачі або оператора системи розподілу щодо відключення електроживлення споживача у випадках, визначених правилами роздрібного ринку, крім випадків постачання вразливим споживачам;
- звертатися до оператора системи передачі або оператора системи розподілу щодо відновлення електроживлення споживачу у випадках, визначених правилами роздрібного ринку;
- на недискримінаційний доступ до системи передачі, систем розподілу на підставі договорів з оператором системи передачі, оператором системи розподілу відповідно до вимог кодексу системи передачі, кодексу системи розподілу;
- доступу до інформації щодо діяльності на ринку електричної енергії у порядку та обсягах, визначених правилами ринку та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють функціонування ринку електричної енергії;
- інші права, передбачені нормативно-правовими актами, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, та договорами, укладеними ними на ринку електричної енергії.

### **Електропостачальник зобов'язаний:**

- дотримуватися ліцензійних умов провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу та інших нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії;
- укладати договори, обов'язкові для здійснення діяльності на ринку електричної енергії, та виконувати умови таких договорів;
- надавати повідомлення про договірні обсяги купівлі-продажу електричної енергії за двосторонніми договорами, зокрема імпортованої та експортованої електричної енергії, у порядку, визначеному правилами ринку;
- складати добові графіки електричної енергії для доби постачання згідно з обсягами купленої та проданої електричної енергії та надавати їх оператору системи передачі відповідно до правил ринку;
- виконувати акцептовані оператором системи передачі добові графіки електричної енергії;
- нести фінансову відповідальність за небаланси електричної енергії за цінами, визначеними відповідно до правил ринку, у разі невиконання ним акцептованих оператором системи передачі погодинних графіків електричної енергії;
- сплачувати своєчасно та в повному обсязі за електричну енергію, куплену на ринку електричної енергії, та послуги, що надаються на ринку електричної енергії;
- відкрити в установах одного з уповноважених банків поточні рахунки із спеціальним режимом використання для здійснення розрахунків відповідно до вимог цього Закону;
- надавати у виставленому споживачу електричної енергії рахунку (або у додатках до нього) у формі та порядку, визначених Регулятором, інформацію щодо:
  1. частки кожного джерела енергії у загальній структурі балансу електричної енергії, купленої ним та/або виробленої на власних електроустановках за попередній рік;
  2. посилання на доступні джерела інформації (веб-сторінки тощо) про вплив на навколишнє природне середовище, спричинений виробництвом електричної енергії усіма джерелами енергії з балансу електричної енергії, купленої ним за попередній рік. Щодо електричної енергії, придбаної на ринку "на добу наперед" та/або внутрішньодобовому ринку, та/або балансуєчому ринку, та/або імпортованої, можуть застосовуватися зведені дані щодо балансу електричної енергії, надані відповідно оператором ринку, оператором системи передачі, імпортером;
  3. адрес, телефонів, веб-сторінок для отримання інформації про подання звернень, скарг та претензій щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;
- надавати споживачам у порядку, визначеному правилами роздрібного ринку, дані про споживання ними електричної енергії;
- надавати за запитом споживача інформацію, необхідну для здійснення переходу споживача до іншого електропостачальника, відповідно до правил роздрібного ринку;
- надсилати споживачу остаточний рахунок не пізніше шести тижнів після зміни електропостачальника;

- розглядати відповідно до порядку, визначеного Регулятором, звернення, скарги та претензії споживачів щодо надання послуг з постачання електричної енергії та надавати вмотивовані відповіді;
- надавати послуги з постачання електричної енергії споживачам із дотриманням установлених показників якості послуг;
- здійснювати відшкодування (компенсацію) споживачу у разі недотримання електропостачальником показників якості послуг, визначених договором та Регулятором;
- вести окремий облік витрат та доходів від здійснення діяльності з надання універсальних послуг, послуг постачальника "останньої надії" за державними регульованими цінами та за вільними цінами;
- не пізніше ніж за 15 днів до початку здійснення діяльності з постачання електричної енергії оприлюднювати на своєму веб-сайті правила роздрібного ринку;
- надавати учасникам ринку інформацію, необхідну для виконання ними функцій на ринку електричної енергії, в обсягах та порядку, визначених правилами ринку, кодексом системи передачі, кодексом системи розподілу, кодексом комерційного обліку та іншими нормативно- правовими актами, що регулюють функціонування ринку електричної енергії;
- надавати Регулятору інформацію, необхідну для здійснення ним функцій і повноважень, встановлених законодавством.

### **Споживач має право:**

- 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;
- змінювати електропостачальника на умовах, визначених цим Законом та правилами роздрібного ринку;
- отримувати електричну енергію належної якості згідно з умовами договору та стандартами якості електричної енергії;
- на компенсацію, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання;
- на відшкодування збитків, завданих внаслідок невиконання його контрагентами умов договорів, укладених на ринку електричної енергії;
- 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;

- 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;
- 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;
- подавати Регулятору скарги відповідно до порядку розгляду скарг та вирішення спорів;
- отримувати від відповідного електропостачальника інформацію, передбачену законодавством та умовами договору постачання електричної енергії споживачу;
- 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;
- інші права відповідно до законодавства та укладених договорів.

### **Споживач зобов'язаний:**

- сплачувати за електричну енергію та надані йому послуги відповідно до укладених договорів;
- 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;
- дотримуватися правил технічної експлуатації, правил безпеки під час експлуатації власних електроустановок, нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, та умов укладених договорів;
- врегулювати у порядку, визначеному кодексом систем розподілу, відносини щодо технічного забезпечення розподілу електричної енергії з оператором системи розподілу.

### **Вирішення спорів**

[Порядок вирішення спорів між Постачальником та Споживачем](#)

## **Нормативні документи**

- [Закон України «Про ринок електричної енергії»](#)
- [Закон України «Про електроенергетику»](#)

- Закон України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг»
- Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»
- Постанова НКРЕКП №1468 від 27.12.2017 р. «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з перепродажу електричної енергії (трейдерської діяльності)»
- Постанова НКРЕКП №1469 від 27.12.2017 р. «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з постачання електричної енергії споживачу»
- Постанова НКРЕКП № 307 від 14.03.2018 р. «Про затвердження Правил ринку»
- Постанова НКРЕКП № 309 від 14.03.2018 р. «Про затвердження Кодексу системи передачі»
- Постанова НКРЕКП № 310 від 14.03.2018 р. «Про затвердження Кодексу систем розподілу»
- Постанова НКРЕКП № 311 від 14.03.2018 р. «Про затвердження Кодексу комерційного обліку електричної енергії»
- Постанова НКРЕКП № 312 від 14.03.2018 р. «Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії»
- Постанова НКРЕКП № 375 від 12.06.2018 р. «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання»