

# ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА ТА ПОСТАЧАЛЬНИКА

## **Постачальник має право:**

- 1) отримувати від Споживача плату за поставлену електричну енергію;
- 2) контролювати правильність оформлення Споживачем платіжних документів;
- 3) ініціювати припинення постачання електричної енергії Споживачу у порядку та на умовах, визначених цим Договором та чинним законодавством;
- 4) безперешкодного доступу до розрахункових засобів вимірювальної техніки Споживача для перевірки показників щодо фактично використаних Споживачем обсягів електричної енергії;
- 5) проводити разом зі Споживачем звіряння фактично використаних обсягів електричної енергії з підписанням відповідного акта;
- 6) отримувати відшкодування збитків від Споживача, що понесені Постачальником у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням Споживачем своїх зобов'язань перед Постачальником, відповідно до умов цього Договору та чинного законодавства, у тому числі отримувати відшкодування збитків від Споживача за дострокове розірвання Договору у випадках, не передбачених Договором;
- 7) інші права, передбачені чинним законодавством і цим Договором.

## **Постачальник зобов'язується:**

- 1) забезпечувати належну якість надання послуг з постачання електричної енергії відповідно до вимог чинного законодавства та цього Договору;
- 2) нараховувати і виставляти рахунки Споживачу за поставлену електричну енергію відповідно до вимог та у порядку, передбачених ПРРЕЕ та цим Договором;
- 3) забезпечити наявність різних комерційних пропозицій з постачання електричної енергії для Споживача;
- 4) надавати Споживачу інформацію про його права та обов'язки, ціни на електричну енергію, порядок оплати за спожиту електричну енергію, порядок зміни діючого Постачальника та іншу інформацію, що вимагається цим Договором та чинним законодавством, а також інформацію про ефективне споживання електричної енергії. Така інформація оприлюднюється на офіційному веб-сайті Постачальника і безкоштовно надається Споживачу на його запит;
- 5) публікувати на офіційному веб-сайті (і в засобах масової інформації в передбачених законодавством випадках) детальну інформацію про зміну ціни електричної енергії за 20 днів до введення її у дію;
- 6) приймати оплату від Споживача за поставлену електричну енергію відповідно до умов цього Договору та Додаткових угод;

- 7) проводити оплату послуг з розподілу електричної енергії оператору системи, якщо Споживач не обрав спосіб оплати послуги з розподілу напряду з оператором системи;
- 8) розглядати в установленому законодавством порядку звернення Споживача, зокрема з питань нарахувань за електричну енергію, і за наявності відповідних підстав задовольняти його вимоги;
- 9) забезпечувати належну організацію власної роботи для можливості передачі та обробки звернення Споживача з питань, що пов'язані з виконанням цього Договору;
- 10) відшкодувати збитки, понесені Споживачем у випадку невиконання або неналежного виконання Постачальником своїх зобов'язань за цим Договором;
- 11) забезпечувати конфіденційність даних, отриманих від Споживача;
- 12) забезпечувати для оператора системи фінансові гарантії у визначеному законодавством порядку у випадку оплати Споживачем послуги з розподілу електричної енергії через Постачальника;
- 13) протягом 3 (трьох) днів від дати, коли Постачальнику стало відомо про нездатність продовжувати постачання електричної енергії Споживачу, він зобов'язується проінформувати Споживача про його право:
  - вибрати іншого електропостачальника;
  - наслідки для Споживача у випадку не обрання ним нового електропостачальника;
  - перейти до електропостачальника, на якого в установленому порядку покладені спеціальні обов'язки (постачальник «останньої надії»);
  - на відшкодування збитків, завданих у зв'язку з неможливістю подальшого виконання Постачальником своїх зобов'язань за цим Договором;
- 14) виконувати інші обов'язки, покладені на Постачальника чинним законодавством та/або цим Договором.

## Споживач має право:

- 1) обирати спосіб визначення ціни за постачання електричної енергії на умовах, зазначених у комерційній пропозиції, обраній Споживачем;
- 2) отримувати електричну енергію на умовах, зазначених у цьому Договорі;
- 3) купувати електричну енергію із забезпеченням рівня якості комерційних послуг, відповідно до вимог діючих стандартів якості надання послуг, затверджених Регулятором, а також на отримання компенсації за порушення таких вимог, розмір якої визначено в комерційній пропозиції;
- 4) безоплатно отримувати всю інформацію стосовно його прав та обов'язків, інформацію про ціну, порядок оплати спожитої електричної енергії, а також іншу інформацію, що має надаватись Постачальником відповідно до чинного законодавства та/або цього Договору;
- 5) безоплатно отримувати інформацію про обсяги та інші параметри власного споживання електричної енергії;

- 6) звертатися до Постачальника для вирішення будь-яких питань, пов'язаних з виконанням цього Договору;
- 7) вимагати від Постачальника надання письмової форми цього Договору;
- 8) вимагати від Постачальника пояснень щодо отриманих рахунків і у випадку незгоди з порядком розрахунків або розрахованою сумою вимагати проведення звіряння розрахункових даних та/або оскаржувати їх в установленому цим Договором та чинним законодавством порядку;
- 9) проводити звіряння фактичних розрахунків в установленому ПРРЕЕ порядку з підписанням відповідного акта;
- 10) вільно обирати іншого електропостачальника та розірвати цей Договір у встановленому цим Договором та чинним законодавством порядку;
- 11) оскаржувати будь-які несанкціоновані, неправомірні чи інші дії Постачальника, що порушують права Споживача, та брати участь у розгляді цих скарг на умовах, визначених чинним законодавством та цим Договором;
- 12) отримувати відшкодування збитків від Постачальника, понесених у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням Постачальником своїх зобов'язань перед Споживачем, відповідно до умов цього Договору та чинного законодавства;
- 13) перейти на постачання електричної енергії до іншого електропостачальника, у разі наявності договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії та відсутності припинення постачання електричної енергії внаслідок наявності заборгованості за постачання електричної енергії перед діючим Постачальником, та/або достроково призупинити чи розірвати цей Договір у встановленому ним порядку;
- 14) інші права, передбачені чинним законодавством і цим Договором.

**Споживач зобов'язується:**

- 1) забезпечувати своєчасну та повну оплату спожитої електричної енергії згідно з умовами цього Договору;
- 2) укласти в установленому порядку договір споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії з оператором системи для набуття права на правомірне споживання електричної енергії та транспортування електричної енергії до межі балансової належності об'єкта Споживача;
- 3) раціонально використовувати електричну енергію, обережно поводитися з електричними пристроями та використовувати отриману електричну енергію виключно для власного споживання та не допускати несанкціонованого споживання електричної енергії;
- 4) протягом 5 робочих днів до початку постачання електричної енергії новим електропостачальником, але не пізніше дати, визначеної цим Договором, розрахуватися з Постачальником за спожиту електричну енергію;
- 5) надавати забезпечення виконання зобов'язань з оплати за постачання електричної енергії у випадку неможливості погасити заборгованість за постачання та/або

перебування в процесі ліквідації чи банкрутства відповідно до Цивільного кодексу України та ПРРЕЕ;

б) безперешкодно допускати на свою територію, у свої житлові, виробничі, господарські та підсобні приміщення, де розташовані вузли обліку електричної енергії, засоби вимірювальної техніки тощо, представників Постачальника після пред'явлення ними службових посвідчень для звіряння показів щодо фактично спожитої електричної енергії;

в) забезпечити передачу на адресу Постачальника підписаного з боку Споживача Акт купівлі-продажу та Акту звірки взаємних розрахунків за розрахунковий період протягом місяця наступного за розрахунковим.

г) відшкодувати Постачальнику збитки, понесені ним у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням Споживачем своїх зобов'язань перед Постачальником, що покладені на нього чинним законодавством та/або цим Договором;

д) виконувати інші обов'язки, покладені на Споживача чинним законодавством та/або цим Договором.

## Про право безоплатно обирати і змінювати електропостачальника

Споживачу необхідно знати, що його право на зміну електропостачальника захищено Статтею 59 Закону. Згідно п.1 Статті 59

[Закон України "Про ринок електричної енергії"](#).

Зміна постачальника здійснюється на безоплатній основі.

## ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОВІДОМЛЕНЬ ПРО ЗАГРОЗУ ЕЛЕКТРОБЕЗПЕЦІ СПОЖИВАЧІВ

Порядок надання повідомлень про загрозу електробезпеки споживачів

Цей Порядок визначає процедуру надання інформації про загрозу електробезпеки споживачів і створений для оперативного реагування та швидкої локалізації подій, які становлять загрозу електробезпеки людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв в роботі обладнання або аварій на виробництві.

I. Дії працівників або свідків нещасного випадку або аварії яка становить загрозу електробезпеки:

Термін подачі інформації: негайно

Кому подається інформація: Для працівників — безпосередній керівник працівника або інша уповноважена особа на підприємстві. Для споживачів — зателефонувати за номером: **(099)-660-19-35**

Порядок дій: У разі виявлення обставин, що становлять загрозу електробезпеки людей, тварин або можуть призвести до системних збоїв в роботі обладнання або аварій на виробництві необхідно негайно насамперед самому тримати безпечну відстань від

місця події (у разі замикання на землю або падіння дерева на дроти повітряних ліній безпечну відстань становить не ближче 8 метрів), сповістити про небезпеку оточуючих, запобігти наближених до місця аварії випадкових перехожих або тварин і повідомити про те, що сталося через засоби зв'язку або безпосереднього керівника або іншу уповноважену особу підприємства для споживачів — зателефонувати за номером: **(099)-660-19-35**

II. Дії керівників або інших уповноважених осіб на підприємстві в разі отримання повідомлення про нещасний випадок або аварію яка становить загрозу електробезпеки:

Термін подачі інформації: негайно;

Кому подається інформація: В разі пожежі на об'єктах: повідомити за допомогою засобів зв'язку відділ цивільного захисту, пожежної безпеки та мобілізаційної роботи, чергового диспетчера РЕМ, ОДС. Тел. 101; зателефонувавши за номером: **(099)-660-19-35** Порядок дій: Керівники на місцях насамперед повинні оцінити ситуацію і визначити наслідки настання нещасного випадку або інших подій, які становлять загрозу електробезпеки, організувати при необхідності надання першої медичної допомоги, вжити невідкладних заходів щодо недопущення подібних подій.

Для надання повідомлення про загрозу електробезпеки необхідно зателефонувати за номером: **(099)-660-19-35** або відправити лист по електронній пошті на адресу: **astatenergy@gmail.com**

## Перелік основних нормативно-правових актів, що регулюють діяльність постачальників електричної енергії

- [Закон України «Про ринок електричної енергії»](#)
- [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»](#)
- [Постанова НКРЕКП № 308 14.03.2018 "Про затвердження Правил ринку «на добу наперед» та внутрішньодобового ринку"](#)