

Права Споживачів

Споживач має право:

- 1) обирати спосіб визначення ціни за постачання електричної енергії;
- 2) 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 Постачальника;
- 3) 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
- 4) безоплатно отримувати інформацію про обсяги та інші параметри власного споживання електричної енергії;
- 5) звертатися до Постачальника для вирішення будь-яких питань, пов'язаних з виконанням;
- 6) вимагати від Постачальника надання письмової форми Договору, комерційної пропозиції та заяви приєднання;
- 7) 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 порядку;
- 8) проводити звіряння фактичних розрахунків в установленому ПРРЕЕ порядку з підписанням відповідного акта;
- 9) вільно обирати іншого електропостачальника та розірвати цей Договір у встановленому цим Договором та чинним законодавством порядку;
- 10) 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;
- 11) отримувати відшкодування збитків від Постачальника, понесених у зв'язку з невиконанням або неналежним виконанням Постачальником своїх зобов'язань перед Споживачем, відповідно до чинного законодавства;
- 12) 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 заборгованості за постачання електричної енергії перед діючим Постачальником, та/або достроково призупинити чи розірвати цей Договір у встановленому ним порядку тощо.

Також відповідно до положень статті 25 Закону України «Про електроенергетику» Споживачі електричної енергії мають право на:

- приєднання та підключення до електричної мережі, за умов виконання правил приєднання електроустановок до електричних мереж;
- вибір постачальника електричної енергії;
- отримання інформації щодо якості електричної енергії, цін, порядку оплати, умов та режимів її споживання;
- отримання електричної енергії, якісні характеристики якої визначені державними стандартами;
- відшкодування збитків, заподіяних внаслідок порушення його прав, згідно з законодавством.

Захист прав споживачів електричної енергії, а також механізм реалізації захисту цих прав регулюються цим Законом, законами України "Про захист прав споживачів", "Про захист економічної конкуренції", "Про енергозбереження", іншими нормативно-правовими актами.

Відносини між громадянами (споживачами електричної енергії) та енергопостачальниками регулюються Правилами користування електричною енергією для населення, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 26.07.1999 № 1357 (далі – Правила).

Споживання електричної енергії здійснюється на підставі договору про користування електричною енергією між споживачем і енергопостачальником, що розробляється енергопостачальником згідно з Типовим договором про користування електричною енергією (додаток 1 до Правил) (далі – Типовий договір) і укладається на три роки.

У разі порушення прав споживачів (відмова споживачеві в реалізації його прав, надання послуг, що за якістю не відповідають вимогам нормативно-технічних документів, відмова у наданні необхідної та достовірної інформації, ухилення від перевірки якості електричної енергії тощо) енергопостачальник несе відповідальність згідно із законодавством та договором, як це передбачено пунктом 46 Правил.

Однак, відповідно до пункту 47 Правил енергопостачальник не несе відповідальності за тимчасове припинення постачання електричної енергії, постачання електричної енергії, параметри якості якої не відповідають показникам, зазначеним у договорі, або за шкоду, заподіяну споживачу, якщо доведе, що вони виникли не з його вини, а внаслідок дії обставин непереборної сили або з вини споживача.

Відповідно до абзацу восьмого пункту 42 Правил, споживач зобов'язаний узгоджувати з енергопостачальником нові підключення та переобладнання внутрішньої електропроводки, здійснювані з метою збільшення споживання електричної потужності. Не дотримання споживачами зазначених вимог в подальшому може привести до погіршення якості електричної енергії, яка постачається енергопостачальником.

Відповідно до пункту 53 Правил, якщо між споживачем і енергопостачальником не досягнуто згоди щодо користування електричною енергією, її оплати, збереження приладів обліку тощо, спірні питання вирішуються в установленому законодавством порядку.

Відповідно до положень пункту 38 Правил енергопостачальник зобов'язується розглядати звернення та претензії споживача щодо надання послуг, пов'язаних з постачанням електричної енергії, та приймати з цього приводу рішення у терміни, передбачені законодавством; приймати письмові та усні повідомлення (у тому числі засобами зв'язку) споживачів щодо порушення електропостачання або порушення параметрів якості електричної енергії, а також вживати заходів до відновлення електропостачання та приведення показників якості у відповідність з вимогами нормативних документів.