

Права та обов'язки споживача

Згідно Правил роздрібного ринку електричної енергії споживач електричної енергії має право:

- на приєднання власних електроустановок до мереж оператора системи або іншого власника електромереж у порядку, передбаченому Кодексом систем розподілу або Кодексом системи передачі;
- отримувати якісні послуги з розподілу (передачі), постачання та комерційного обліку електричної енергії;
- отримувати електричну енергію належної якості згідно з умовами договору та стандартами якості електричної енергії;
- отримувати інформацію щодо якості електричної енергії, тарифів (цін), порядку оплати, умов та режимів її розподілу та споживання;
- на компенсацію, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання;
- на відшкодування збитків відповідно до умов договору та законодавства України, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання та якості електричної енергії;
- на отримання від оператора системи відшкодування в межах обґрунтованих витрат на утримання технологічних електричних мереж, які спільно зі споживачем використовуються оператором системи;
- на передачу функцій експлуатації своїх електроустановок на підставі окремого договору іншій організації, яка має право на здійснення такої діяльності;
- 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;
- 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;
- на відшкодування збитків, які виникли через дії чи бездіяльність субспоживача, електропостачальника, власника мереж, оператора малої системи розподілу, оператора системи, постачальника послуг комерційного обліку;
- подавати оператору системи звернення, скарги та претензії, зокрема щодо якості електропостачання та якості електричної енергії, та отримувати в установленому законодавством порядку вмотивовані відповіді або повідомлення про заходи щодо усунення Оператором системи причин скарги

Обов'язки споживача:

- виконувати умови Договору про надання послуг з розподілу 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;
- забезпечувати належний технічний стан та безпечну експлуатацію своїх електроустановок та електроприладів згідно з вимогами нормативно-технічних документів та нормативно-правових актів України;
- врегулювати у порядку, визначеному Кодексом систем розподілу, відносини щодо технічного забезпечення розподілу електричної енергії з оператором системи розподілу шляхом укладення окремого договору про надання послуг з компенсації перетікань реактивної електричної енергії (або у формі додатка до договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії);
- 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;
- невідкладно повідомляти оператора системи та постачальника послуг комерційного обліку про недоліки в роботі засобу вимірювання;
- узгоджувати з оператором системи нові підключення та переобладнання внутрішньої електропроводки, здійснювані з метою збільшення споживання електричної потужності;
- у разі здійснення плати за розподіл безпосередньо оператору системи здійснювати таку оплату у терміни передбачені додатком до Договору про надання послуг з розподілу електричної енергії;
- забезпечувати доступ представникам оператора системи, які пред'явили свої службові посвідчення, до об'єкта споживача для проведення технічної перевірки засобу комерційного обліку, електроустановок 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) та виконувати їх обґрунтовані письмові вимоги щодо усунення виявлених порушень, якщо це обумовлено умовами договору;
- не перешкоджати заміні засобів комерційного обліку у разі здійснення такої заміни за рахунок постачальника послуг комерційного обліку або оператора системи;
- у разі зміни власника об'єкта (звільнення споживачем займаного приміщення, реорганізації, ліквідації (у тому числі шляхом банкрутства), відчуження в будь-який спосіб займаного приміщення) не пізніше ніж за 20 робочих днів до припинення користування електричною енергією на об'єкті письмово повідомити оператора системи про розірвання цього договору та не пізніше до звільнення об'єкту здійснити всі оплати передбачені умовами Договору про надання послуг з розподілу електричної енергії;
- 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;
- 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;

- своєчасно вживати відповідних заходів для усунення виявлених порушень;
- утримувати власні мережі у стані, що відповідає вимогам нормативних документів;
- 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);
- 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 договірної обсягу споживання електричної енергії, графіків обмеження споживання електричної енергії, обмеження споживання електричної потужності, аварійних відключень споживачів електричної енергії, спеціальних графіків аварійних відключень.