

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник апарату

Національної комісії, що

здійснює державне регулювання у

сферах енергетики та комунальних

послуг

_____ Костянтин БАНДУРА

«01» квітня 2026 року

ПОЛОЖЕННЯ

про Департамент із регулювання відносин та захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії

1. Загальні положення

1.1. Департамент із регулювання відносин та захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії (далі – Департамент), є самостійним структурним підрозділом Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), який з питань проходження державної служби Департамент підпорядковується керівнику апарату НКРЕКП та функціонально члену НКРЕКП, відповідно до розподілу функціональних обов'язків, та діє відповідно до цього Положення.

1.2. Департамент у своїй діяльності керується законами України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», «Про природні монополії», «Про ринок електричної енергії», «Про альтернативні джерела енергії», «Про енергетичну ефективність», «Про захист економічної конкуренції», «Про звернення громадян», «Про захист прав споживачів», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», Угодою про асоціацією між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, Договором про заснування Енергетичного Співтовариства, Меморандумом про взаєморозуміння щодо Стратегічного Енергетичного Партнерства між Україною та Європейським Союзом спільно з Європейським Співтовариством з атомної енергії, постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, Регламенту НКРЕКП, наказами і дорученнями Голови НКРЕКП, членів НКРЕКП (за погодженням з Головою НКРЕКП) та керівника апарату НКРЕКП, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами та розпорядчими документами.

1.3. Робота Департаменту проводиться відповідно до плану діяльності НКРЕКП на плановій період.

1.4. До складу Департаменту входить:

1.4.1 відділ методологічного забезпечення регулювання відносин на роздрібному ринку;

- 1.4.2 відділ із захисту прав споживачів на роздрібному ринку;
- 1.4.3 відділ із регулювання організації вимірювання та обліку електричної енергії;
- 1.4.4 відділ сприяння розвитку конкуренції та врегулювання спірних питань між учасниками роздрібного ринку;
- 1.4.5 відділ моніторингу та управління попитом на роздрібному ринку електричної енергії.

2. Основні завдання Департаменту

- 2.1. Основним завданням Департаменту є:
 - 2.1.1 забезпечення досягнення балансу інтересів споживачів, суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, і держави, на роздрібному ринку електричної енергії, забезпечення енергетичної безпеки;
 - 2.1.2 забезпечення діяльності НКРЕКП із захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії та державного регулювання роздрібного ринку електричної енергії;
 - 2.1.3 забезпечення ефективного функціонування та розвитку системи відносин, що виникають між споживачами електричної енергії та електропостачальниками у процесі постачання електричної енергії, а також іншими учасниками ринку, які надають пов'язані з постачанням електричної енергії послуги;
 - 2.1.4 сприяння інтеграції ринків електричної енергії з відповідними ринками інших держав, зокрема в рамках Енергетичного Співтовариства, співпраці з Радою регуляторів Енергетичного Співтовариства, Секретаріатом Енергетичного Співтовариства та національними регуляторами енергетики інших держав;
 - 2.1.5 забезпечення нормативно-правового регулювання роздрібного ринку електричної енергії з метою, досягнення балансу інтересів споживачів, ліцензіатів, держави, забезпечення Європейської інтеграції та розвитку;
 - 2.1.6 сприяння впровадженню заходів з енергоефективності в умовах роздрібного ринку електричної енергії та захисту навколишнього природного середовища;
 - 2.1.7 забезпечення процесу обміну даними на роздрібному ринку електричної енергії між його учасниками, необхідними для реалізації прав споживачів та інших учасників ринку;
 - 2.1.8 участь у забезпеченні захисту захищених та вразливих споживачів, зокрема шляхом врахування у правилах роздрібного ринку електричної енергії особливостей взаємовідносин учасників цього ринку з такими споживачами;
 - 2.1.9 забезпечення ліцензіатами клієнтоорієнтованості та належної якості обслуговування побутових споживачів;
 - 2.1.10 забезпечення розвитку конкурентних відносин на роздрібному ринку електричної енергії, зміни постачальника;
 - 2.1.11 сприяння щодо врегулювання питань організації вимірювання та обліку електричної енергії на роздрібному ринку електричної енергії;

2.1.12 здійснення оперативного моніторингу та аналізу розвитку роздрібного ринку електричної енергії з урахуванням кращих практик країн Енергетичного Співтовариства;

2.1.13 розроблення заходів впливу на попит та поведінку споживача, сприяння розвитку активних споживачів на роздрібному ринку електричної енергії;

2.1.14 забезпечення виробництва електричної енергії на об'єктах розподіленої генерації в умовах роздрібного ринку, зокрема купівлі електричної енергії за «зеленим» тарифом;

2.1.15 інші завдання, що стосуються регулювання роздрібного ринку електричної енергії.

2.2. Покладення на Департамент завдань, не передбачених цим Положенням, і таких, що не стосуються питань Департаменту, не допускається.

3. Функції Департаменту

3.1. Департамент відповідно до покладених на нього завдань:

3.1.1 розробляє та супроводжує нормативно-правові акти, які забезпечують ефективне регулювання відносин та захист прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії, зокрема Правила роздрібного ринку електричної енергії; Мінімальні стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів роздрібного ринку електричної енергії центрами обслуговування; Правила розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сфері електроенергетики, та врегулювання спорів; Порядок вирішення спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері електроенергетики; Методику обрахування плати за спільне використання технологічних електричних мереж;

3.1.2 здійснює аналіз результативності розроблених нормативно-правових актів, які регулюють відносини на роздрібному ринку електричної енергії;

3.1.3 здійснює оперативний моніторинг та аналіз показників роздрібного ринку електричної енергії з урахуванням кращих практик країн Енергетичного Співтовариства, зокрема щодо роботи учасників роздрібного ринку електричної енергії, здійснення їх взаєморозрахунків, цінової політики, споживання електричної енергії, виробництва електричної енергії в умовах роздрібного ринку електричної енергії, у тому числі з відновлювальних джерел енергії приватними домогосподарствами, діяльності активного споживача, обсягів постачання електричної енергії, діяльності електропостачальників, які отримали доступ до електричних мереж операторів системи, зміни споживачами електропостачальників, роботи постачальника «останньої надії», роботи центрів обслуговування споживачів, інформаційно-консультаційних центрів та кол-центрів тощо;

3.1.4 бере участь, у межах компетенції Департаменту, у підготовці, розгляді та аналізі проектів законів, постанов Кабінету Міністрів України, проектів регуляторних актів НКРЕКП і державних органів України та готує висновки та пропозиції до них;

3.1.5 узагальнює практики застосування законодавства на ринку електричної енергії, розроблення та внесення в установленому порядку

пропозицій щодо вдосконалення такого законодавства, опрацювання, у межах компетенції, наданих на погодження проєктів законів та нормативно-правових актів;

3.1.6 розглядає, у межах компетенції Департаменту, звернення учасників роздрібного ринку електричної енергії та готує роз'яснення щодо застосування законодавства з питань, що належить до компетенції Департаменту;

3.1.7 здійснює досудове врегулювання спорів, що виникають між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність на роздрібному ринку електричної енергії, та за результатами готує відповідне роз'яснення або проєкт рішення НКРЕКП про порушення суб'єктом господарювання законодавства у сфері енергетики та/або ліцензійних умов;

3.1.8 розглядає скарги споживачів щодо порушення їхніх прав та інтересів суб'єктами господарювання, що провадять діяльність на роздрібному ринку електричної енергії, та врегульовує між ними спори, і готує за результатами розгляду скарги споживача роз'яснення або проєкт рішення НКРЕКП про порушення суб'єктом господарювання законодавства у сфері енергетики та/або ліцензійних умов;

3.1.9 організовує, під час розгляду скарг споживачів або досудового врегулювання спорів між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність на роздрібному ринку електричної енергії (окрім споживачів), проведення попередніх слухань;

3.1.10 готує та передає звернення і відповідні матеріали структурному підрозділу з проведення перевірок, якщо за результатами розгляду звернення виявлено систематичне порушення суб'єктом господарювання законодавства та/або ліцензійних умов або невиконання суб'єктом господарювання рішень НКРЕКП про усунення порушення законодавства та/або ліцензійних умов, яке приймалось за скаргою заявника раніше;

3.1.11 аналізує наслідки розгляду НКРЕКП скарг споживачів або досудових вирішень спорів між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність на роздрібному ринку електричної енергії (окрім споживачів), вносить пропозиції щодо усунення виявлених недоліків, удосконалення правового забезпечення діяльності НКРЕКП;

3.1.12 бере участь, у межах компетенції Департаменту, у перевірках суб'єктів господарювання, що провадять діяльність на роздрібному ринку електричної енергії;

3.1.13 бере участь у нарадах, семінарах, конференціях з питань, що належать до компетенції Департаменту;

3.1.14 надає консультативну допомогу з питань, що належать до компетенції Департаменту;

3.1.15 бере, у межах компетенції Департаменту, участь у виконанні доручень Секретаріату Кабінету Міністрів України;

3.1.16. виконує, у межах компетенції Департаменту, доручення Голови та члена НКРЕКП, якому відповідно до розподілу функціональних обов'язків безпосередньо підпорядковується Департамент, керівника апарату НКРЕКП;

3.1.17 здійснює роботу із документами з грифом обмеження «Для службового користування» у встановленому порядку;

3.1.18 співпрацює з представниками міжнародних організацій у межах компетенції Департаменту;

3.1.19 бере участь у проведенні відкритих обговорень проєктів рішень, що мають ознаки регуляторного акта, що стосуються компетенції Департаменту;

3.1.20 бере участь у підготовці звіту НКРЕКП за попередній рік в межах компетенції Департаменту;

3.1.21 виконує інші функції в межах повноважень Департаменту.

4. Права Департаменту

4.1. Департамент має право:

4.1.1 подавати Голові та членам НКРЕКП, керівнику апарату НКРЕКП, керівникам структурних підрозділів НКРЕКП пропозиції щодо удосконалення законодавства у сферах енергетики та комунальних послуг;

4.1.2 розробляти та візувати документи, в межах повноважень Департаменту;

4.1.3 розглядати скарги споживачів та врегульовувати досудові спори між учасниками роздрібного ринку електричної енергії відповідно до встановлених законодавством правил та порядків;

4.1.4 брати участь або залучати фахівців інших структурних підрозділів, за згодою їх керівників, для розробки проєктів нормативно-правових актів та інших документів, а також під час розгляду звернень споживачів та врегулювання досудових спорів між суб'єктами господарювання, що провадять діяльність на роздрібному ринку електричної енергії;

4.1.5 запитувати, отримувати та надавати в установленому законодавством порядку від органів державної влади, органів місцевого самоврядування, від суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, копії документів, статистичну та іншу інформацію, необхідну для виконання покладених функцій, зокрема про діяльність зазначених суб'єктів господарювання для здійснення моніторингу відносин між суб'єктами, а також під час розгляду скарг споживачів та вирішення спорів між ними відповідно до закону;

4.1.6 запитувати, одержувати від інших структурних підрозділів НКРЕКП інформацію, документи та матеріали, необхідні для виконання покладених на Департамент завдань, а також надавати відповідну інформацію, документи та матеріали іншим структурним підрозділам;

4.1.7 за погодженням з Головою та/або членом НКРЕКП, якому відповідно до розподілу функціональних обов'язків безпосередньо підпорядковується Департамент, співпрацювати в установленому порядку з вченими, спеціалістами органів державної влади, підприємствами, установами і організаціями, консультативними та експертними організаціями (за погодженням з їх керівниками), експертами для розроблення проєктів, проведення консультацій та експертиз;

4.1.8 здійснювати роботу з документами, що мають гриф обмеження «Для службового користування», «Таємно», вживати заходів щодо збереження службової інформації у Департаменті;

4.1.9 подавати пропозиції Голові НКРЕКП та члену НКРЕКП, якому відповідно до розподілу функціональних обов'язків безпосередньо підпорядковується Департамент, щодо утворення робочих комісій та робочих груп з метою опрацювання певних питань;

4.1.10 готувати матеріали та брати участь у конференціях, семінарах, нарадах, засіданнях науково-технічних рад тощо з питань функціонування та розвитку електроенергетичної галузі;

4.1.11 брати участь у підготовці та реалізації заходів НКРЕКП в рамках інтеграції ринків електричної енергії з відповідними ринками інших держав, зокрема в рамках Енергетичного Співтовариства, співпраці з Радою регуляторів Енергетичного Співтовариства, Секретаріатом Енергетичного Співтовариства та національними регуляторами енергетики інших держав;

4.1.12 за дорученням Голови НКРЕКП, члена НКРЕКП, якому відповідно до розподілу функціональних обов'язків безпосередньо підпорядковується Департамент, керівника апарату НКРЕКП представляти НКРЕКП в інших органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях з питань, що належать до компетенції Департаменту;

4.1.13 інформувати Голову та членів НКРЕКП, керівника апарату НКРЕКП про покладання на Департамент виконання роботи, що не належить до його функцій чи виходить за межі його компетенції;

4.1.14 інші права.

5. Керівництво діяльністю Департаменту

5.1. Департамент очолює директор Департаменту, який призначається на посаду та звільняється з посади наказом керівника апарату НКРЕКП в установленому законодавством порядку.

5.2. На посаду директора Департаменту призначається особа, яка відповідає вимогам, встановленим Законом України «Про державну службу».

5.3. На посаду директора Департаменту призначається особа зі ступенем вищої освіти не нижче магістра, з досвідом роботи на посадах державної служби категорій «Б» чи «В» або досвідом служби в органах місцевого самоврядування, або досвідом роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше двох років, з вільним володінням державною мовою.

5.4. Директор Департаменту має двох заступників: заступник директора департаменту – начальник відділу методологічного забезпечення регулювання відносин на роздрібному ринку і заступник директора департаменту – начальник відділу сприяння розвитку конкуренції та врегулювання спірних питань між учасниками роздрібного ринку. Директор Департаменту розподіляє обов'язки між керівниками структурних підрозділів у складі Департаменту, виходячи із покладених завдань і функцій.

5.5. Директор Департаменту:

5.5.2 організує, контролює та відповідає за результати роботи Департаменту;

5.5.3 забезпечує виконання в установлені строки завдань та доручень Голови НКРЕКП, члена НКРЕКП, якому відповідно до розподілу функціональних обов'язків безпосередньо підпорядковується Департамент (за погодженням з Головою НКРЕКП) та керівника апарату НКРЕКП;

5.5.4 бере участь у реалізації державної регуляторної політики в межах компетенції НКРЕКП;

5.5.5 здійснює організаційну роботу, спрямовану на реалізацію державної політики у сфері енергетики, зокрема захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії та безпеки постачання;

5.5.6 підписує розроблені Департаментом проекти нормативно-правових актів;

5.5.7 візує, в межах повноважень, проекти нормативно-правових актів, що розроблені іншими підрозділами НКРЕКП та які надійшли на розгляд НКРЕКП, проекти листів, які підготовлені Департаментом та іншими структурними підрозділами, за результатами розгляду звернень громадян, органів державної влади, народних депутатів України, органів місцевого самоврядування, депутатів органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, громадських об'єднань, міжнародних організацій;

5.5.8 організовує та скликає наради з питань, що належать до компетенції Департаменту;

5.5.9 забезпечує у межах своєї компетенції дотримання вимог законодавства щодо збереження службової інформації у Департаменті;

5.5.10 подає пропозиції щодо зміни структури Департаменту, оплати праці працівників, заохочення, стягнення, підбору, переміщення, підвищення працівників Департаменту;

5.5.11 погоджує розподіл обов'язків між працівниками Департаменту, координує та контролює їх діяльність;

5.5.12 розробляє положення про Департамент та посадові інструкції працівників Департаменту. Погоджує положення про структурні підрозділи Департаменту;

5.5.13 підписує акт передачі справ і майна, у разі звільнення державного службовця з посади чи переведення на іншу посаду, разом з уповноваженою особою та державним службовцем, який звільняється чи переводиться на іншу посаду;

5.5.14 забезпечує дотримання працівниками Департаменту Правил внутрішнього службового розпорядку НКРЕКП, а також законодавства України з питань державної служби та запобігання корупції;

5.5.15 вносить пропозиції щодо формування плану діяльності НКРЕКП на плановий період;

5.5.16 організовує внутрішній контроль в межах Департаменту;

5.5.17 вживає заходи щодо вдосконалення організації та підвищення ефективності роботи Департаменту;

5.5.18 звітує перед Головою НКРЕКП та/або членом НКРЕКП, якому відповідно до розподілу функціональних обов'язків безпосередньо підпорядковується Департамент, про виконання покладених на Департамент завдань відповідно до затверджених планів роботи Департаменту;

5.5.19 визначає потреби і пріоритетні напрями з підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації відповідних працівників, у тому числі за рахунок міжнародної допомоги та інших форм міжнародного співробітництва, вносить пропозиції щодо проведення цієї роботи;

5.5.20 реалізовує заходи у межах своєї компетенції щодо мобілізаційного плану галузей національної економіки стосовно забезпечення життєдіяльності населення на особливий період;

5.5.21 здійснює інші функції, передбачені законодавством;

5.5.22 здійснює керівництво структурним підрозділом та персонально відповідає за його роботу.

5.6. У разі відсутності директора Департаменту (відрадження, хвороба, відпустка та інші поважні причини) його обов'язки виконує заступник директора департаменту – начальник відділу методологічного забезпечення регулювання відносин на роздрібному ринку, який на цей період несе відповідальність за керівництво Департаментом. У разі відсутності директора Департаменту та заступника директора департаменту – начальника відділу методологічного забезпечення регулювання відносин на роздрібному ринку, обов'язки директора Департаменту виконує заступник директора департаменту – начальник відділу сприяння розвитку конкуренції та врегулювання спірних питань між учасниками роздрібного ринку, який на цей період несе відповідальність за керівництво Департаментом, в установленому порядку та в межах визначених повноважень.

6. Відповідальність

Директор та працівники Департаменту несуть відповідальність за неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків, бездіяльність або невикористання наданих прав, порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням. У інших випадках, визначених законами України, несуть відповідальність відповідно до законодавства.

7. Взаємодія з іншими структурними підрозділами

Для виконання обов'язків та реалізації прав, Департамент у своїй діяльності взаємодіє з іншими структурними підрозділами НКРЕКП з питань, що належать до компетенції Департаменту.

Директор Департаменту із регулювання відносин та захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії _____

Олег КОСТРИКІН