|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ**  **проєкту постанови НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта**  **«Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»**  \* - зміни виділені за принципом:  те, що підлягає виключенню – ***~~курсивом~~***;  новий текс редакції проєкту – **напівжирним шрифтом** | | |
| **Чинна редакція** | | **Нова редакція** |
| **IV. Порядок розрахунків на роздрібному ринку електричної енергії** | | |
| 4.15. У разі проведення споживачем оплати за електричну енергію за платіжним документом, оформленим споживачем, електропостачальник має навести приклад його заповнення, який розміщується у куточку споживача в пунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних підрозділах електропостачальника, ***~~в інформаційно-консультаційному центрі~~*** та на офіційному вебсайті електропостачальника.  Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних документів, сформованих системою електропостачальника. | | 4.15. У разі проведення споживачем оплати за електричну енергію за платіжним документом, оформленим споживачем, електропостачальник має навести приклад його заповнення, який розміщується у куточку споживача впунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, уструктурних підрозділах електропостачальника, **в центрах обслуговування споживачів** та на офіційному вебсайті електропостачальника.  Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних документів, сформованих системою електропостачальника. |
| **V. Права, обов'язки та відповідальність учасників роздрібного ринку** | | |
| **5.1. Права, обов'язки та відповідальність оператора системи** | | |
| 5.1.2. Оператор системи зобов'язаний:  …..  27) приймати письмові та усні повідомлення (у тому числі засобами зв'язку) споживачів та інших користувачів системи передачі (розподілу) електричної енергії щодо порушення електропостачання або порушення показників якості електричної енергії, а також вживати заходів до відновлення електропостачання та приведення показників якості електроенергії у відповідність до вимог Кодексу системи передачі та Кодексу систем розподілу;  ….  32) організовувати роботу консультаційних центрів з питань розподілу (передачі) електричної енергії та енергозабезпечення;  …..  36) вести в електронному вигляді реєстри, передбачені статтею 53 Закону України "Про ринок електричної енергії", Кодексом комерційного обліку електричної енергії, пунктами 2.1.18 глави 2.1 розділу II, 3.2.13 та 3.2.15 глави 3.2 розділу III, 5.1.2 глави 5.1 розділу V, 6.1.3, 6.1.19, 6.1.24, 6.1.26 глави 6.1 та 6.2.2, 6.2.5, 6.2.6 глави 6.2 розділу VI, 8.3.7, 8.3.10 глави 8.3 розділу VIII та 10.1.3 глави 10.1 розділу X цих Правил;  37) щомісяця надавати електропостачальнику інформацію про значення попередніх та поточних показів засобу вимірюваної техніки по кожному ЕІС-коду та обсяги споживання, у тому числі за періодами часу доби.  **Відсутній підпункт**  **Відсутній підпункт** | | 5.1.2. Оператор системи зобов'язаний:  ……  27) приймати письмові та усні повідомлення (у тому числі засобами зв'язку) споживачів та інших користувачів системи передачі (розподілу) електричної енергії щодо порушення електропостачання або порушення показників якості електричної енергії, а також вживати заходів до відновлення електропостачання та приведення показників якості електроенергії у відповідність до вимог [Кодексу системи передачі](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0309874-18#n23), [**Кодексу систем розподілу**](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18#n11) **та цих Правил**;  ….  ***~~32) організовувати роботу консультаційних центрів з питань розподілу (передачі) електричної енергії та енергозабезпечення;~~***  **У зв’язку з цим підпункти 33 – 37 вважати відповідно підпунктами 32 – 36;**  **35)** вести в електронному вигляді реєстри, передбачені статтею 53 Закону України "Про ринок електричної енергії", Кодексом комерційного обліку електричної енергії, пунктами 2.1.18 глави 2.1 розділу II, 3.2.13 та 3.2.15 глави 3.2 розділу III, 5.1.2 глави 5.1 розділу V, 6.1.3, 6.1.19, 6.1.24, 6.1.26 глави 6.1 та 6.2.2, 6.2.5, 6.2.6 глави 6.2 розділу VI, **8.1.10, 8.1.12 глави 8.1** розділу VIII та 10.1.3 глави 10.1 розділу X цих Правил;  **36)** щомісяця надавати електропостачальнику інформацію про значення попередніх та поточних показів засобу вимірюваної техніки по кожному ЕІС-коду та обсяги споживання, у тому числі за періодами часу доби**;**  **37) створювати можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісу «Особистий кабінет споживача»;**  **38) взаємодіяти з електропостачальником з питань проведення звірки обсягів спожитої електричної енергії, розгляду заяв/скарг/претензій споживачів у порядку, визначеному цими Правилами.** |
| **Відсутній пункт** | | **5.1.12. ОСР має забезпечити функціонування:**  **кол-центру;**  **сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;**  **центру захисту споживачів електричної енергії, у якому має бути організоване єдине вікно прийняття скарг заявників. Для ОСР, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру обслуговування споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР;**  **центру обслуговування споживачів, у якому має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг ОСР, а також прийняття звернень заявників. Для ОСР, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру обслуговування споживачів, не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого ОСР.** |
| **5.2. Права, обов'язки та відповідальність електропостачальника** | | |
| 5.2.1. Електропостачальник має право:  **…..**  12) створити можливість функціонування в мережі Інтернет на власному офіційному вебсайті особистого кабінету споживача;  **…..** | | 5.2.1. Електропостачальник має право:  **……**  **~~12) створити можливість функціонування в мережі Інтернет на власному офіційному вебсайті особистого кабінету споживача;~~**  **……**  **У зв’язку з цим підпункти 13 – 17 вважати відповідно підпунктами 12 – 16** |
| 5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:  …..  15) забезпечити на своєму офіційному [вебсайті](https://ips.ligazakon.net/document/view/gk49724?ed=2021_10_13&an=42) можливість створення особистого кабінету споживача;  ……  28) взаємодіяти з оператором системи з питань відключення (обмеження) споживачів у порядку, визначеному цими Правилами та законодавством; | | 5.2.2. Електропостачальник зобов'язаний:  …..  **15) створити можливість функціонування на офіційному вебсайті сервісів «Особистий кабінет споживача» та «Центру захисту споживачів електричної енергії;**  …..  28)взаємодіяти з оператором системи з питань відключення (обмеження) споживачів, **проведення звірки обсягів спожитої електричної енергії, розгляду заяв/скарг/претензій споживачів** у порядку, визначеному цими Правилами та законодавством; |
| **Відсутній пункт** | | **5.2.8. Електропостачальник має забезпечити функціонування:**  **кол-центру;**  **сервісу «Центр захисту споживачів електричної енергії» на офіційному вебсайті в мережі інтернет;**  **центру захисту споживачів електричної енергії, у якому має бути організоване єдине вікно прийняття скарг заявників. Для електропостачальника, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру обслуговування споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника;**  **центру обслуговування споживачів, у якому має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг електропостачальника, а також прийняття звернень заявників. Для електропостачальника, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру обслуговування споживачів, не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого електропостачальника.** |
| **VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил** | | **VIII. Порядок розгляду звернень, *~~скарг, претензій~~* та актів про порушення цих Правил** |
| **8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії** | | **8.1. Загальний порядок дій учасників роздрібного ринку електричної енергії під час розгляду звернень (заяв/скарг/претензій) споживачів (заявників)** |
| 8.1.1. Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.  Якщо між сторонами відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначити найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.  8.1.2. Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до учасника роздрібного ринку зі зверненням/скаргою/претензією щодо усунення таким учасником порушення та відновлення прав та законних інтересів споживача.  До звернення/скарги/претензії споживач має додати наявні оригінали рішень або копії рішень, які приймалися за його зверненням/скаргою/претензією раніше, а також за наявності інші документи, необхідні для розгляду звернення/скарги/претензії, які після його (її) розгляду повертаються споживачу.  Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку може у строк не більше 3 календарних днів звернутися до споживача за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення/скарги/претензії.  У разі ненадання споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні/скарзі/претензії, учасник роздрібного ринку має надати споживачу роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді звернення/скарги/претензії споживача.  8.1.3. Учасник роздрібного ринку, отримавши від споживача звернення/скаргу/претензію, має її зареєструвати та розглянути відповідно до порядку, визначеного цими Правилами. Якщо споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом направлення скарги Регулятору або енергетичному омбудсмену.  8.1.4. Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення учасником роздрібного ринку, що оскаржується, але не пізніше 1 місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення. Учасник роздрібного ринку має право не розглядати скаргу, подану з порушенням зазначеного строку.  Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою учасника роздрібного ринку, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення.  8.1.5. Рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена або учасника роздрібного ринку, який розглядав звернення/скаргу/претензію, у разі незгоди з ним може бути оскаржено споживачем або учасником роздрібного ринку (щодо рішення Регулятора, енергетичного омбудсмена) шляхом звернення до суду у строки, передбачені законодавством України.  **Відсутній пункт**  **Відсутній пункт**  **Відсутній пункт**  **Відсутній пункт**  **Відсутній пункт**  **Відсутній пункт**  **Відсутній пункт**  **Відсутній пункт**  **Відсутній пункт**  **Відсутній пункт** | | **8.1.1. Учасники роздрібного ринку під час здійснення діяльності з розподілу, передачі, постачання (продажу) електричної енергії споживачу, надання послуг комерційного обліку** **та суб’єкти, що належать до особливої групи споживачів, мають дотримуватись вимог чинного законодавства та укладених договорів.**  **Якщо між сторонами відповідного договору виникає спірне питання, сторони мають вжити усіх заходів, які застосовуються для врегулювання спірного питання, шляхом ініціювання проведення між сторонами переговорів щодо спірного питання, запропонувати можливі способи його вирішення. Під час проведення переговорів сторони мають спільно визначити найбільш прийнятне рішення для врегулювання спірного питання.**  **8.1.2. Учасники роздрібного ринку та суб’єкти, що належить до особливої групи споживачів, зобов'язані здійснювати розгляд звернень заявників, у тому числі, отримані від іншого учасника роздрібного ринку, органів державної влади та місцевого самоврядування, Регулятора, Державної інспекції енергетичного нагляду України (далі – Держенергонагляд), у порядку визначеному цими Правилами, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами.**  **8.1.3. Учасники роздрібного ринку мають опубліковувати на своєму офіційному вебсайті:**  **1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, центру захисту споживачів електричної енергії, кол-центру;**  **2) інструкцію про порядок подання заяв/скарг/претензій;**  **3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;**  **4) стандарти та вимоги до якості електричної енергії;**  **5) процедуру розгляду заяв/скарг/претензій споживачів.**  **8.1.4. Під час здійснення своєї діяльності, зокрема розгляду отриманих від споживачів (заявників) звернень, учасники роздрібного** **ринку мають дотримуватися розроблених стандартів/вимог/процедур, які мають відповідати таким вимогам:**  **1) бути викладені зрозумілою та доступною мовою;**  **2) надавати можливість споживачу (заявнику) подавати заяви в усній формі (за допомогою телефону чи під час особистого прийому) або письмовій формі заяви/скарги/претензії (поштовим зв’язком, з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку);**  **3) надавати можливість** **споживачу (заявнику) з обмеженими можливостями отримувати інформацію, подавати звернення у зручний для нього спосіб. Для забезпечення такої можливості учасники роздрібного ринку мають розробити інструкцію з урахуванням вимог, визначених законодавством;**  **4) чітко визначати поетапні заходи (алгоритм дій), які має вживати учасник роздрібного ринку в ході розгляду звернення, а також порядок особистого прийому споживача (заявника);**  **5) рішення, які за результатами розгляду звернення приймає учасник роздрібного ринку, у вигляді листа – роз’яснення, листа – відмови, повідомлення про здійснені заходи щодо усунення порушень, повідомлення про відшкодування збитків/компенсації тощо).**  **8.1.5. Процедура розгляду заяв/скарг/претензій розробляється учасником роздрібного ринку та має передбачати:**  **1) реєстрацію усіх отриманих звернень споживачів (заявників) з використанням загальної класифікації заяв/скарг/претензій;**  **2) надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення порушеного у зверненні питання або повідомлення про початок розгляду заяви/скарги/претензії та строки розгляду. Попередня відповідь надається заявнику протягом 3 робочих днів від дня реєстрації заяви/скарги/претензії, якщо споживач (заявник) зареєстрований в особовому кабінеті, у звернені вказана адреса електронної пошти споживача, номер телефону або така інформація відома учаснику роздрібного ринку;**  **3) строки розгляду звернення та надання відповіді.**  **8.1.6. Учасники роздрібного ринку** **та суб’єкти, що належать до особливої групи споживачів мають забезпечити збереження баз даних щодо заяв/скарг/претензій споживачів (заявників) протягом 5 років відповідно до вимог законодавства.**  **8.1.7. Учасники роздрібного ринку мають:**  **1) здійснювати моніторинг дотримання стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів. Результати такого моніторингу мають щокварталу розміщуватись на офіційному вебсайті відповідного учасника роздрібного ринку;**  **2) подавати Регулятору звіт про розгляд заяв/скарг/претензій** **споживачів (заявників) відповідно до нормативно правових актів Регулятора.**  **8.1.8. Учасники роздрібного ринку мають оприлюднювати на своєму офіційному вебсайті щорічний звіт щодо розгляду заяв/скарг/претензій. Цей звіт має містити таку інформацію:**  **1) загальну кількість заяв/скарг/претензій споживачів (заявників), отриманих учасником роздрібного ринку у звітному році (окремо щодо побутових та непобутових споживачів, малих непобутових, ОСББ, управителей), з диференціацією за тематикою відповідно до загальної класифікації;**  **2) кількість звернень, на які було надіслано попередню відповідь або повідомлення про початок розгляду звернення;**  **3) середній час розгляду** **звернення за тематиками відповідно до загальної класифікації;**  **4) короткий опис процедури розгляду звернення заявників.**  **8.1.9. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів (заявників), реєстрацію та збереження звернень та додатків до них відповідно до затвердженого ними порядку, розробленого з урахуванням вимог чинного законодавства.**  **8.1.10. Учасники роздрібного ринку та суб’єкти, що належать до особливої групи споживачів, здійснюють реєстрацію отриманих від споживачів (заявників) звернень реєстрі, що має містити:**  **1) дату отримання;**  **2) реєстраційний номер;**  **3) спосіб, у який подано;**  **4) прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані споживача (заявника), що подав звернення (або від імені якого було подано таке звернення);**  **5) зміст звернення;**  **6) короткий опис змісту;**  **7) первинне/повторне;**  **8) механізм розгляду;**  **9) результат розгляду первинного звернення (у разі якщо звернення є повторним);**  **10) засоби подальшої комунікації, наданої заявником.**  **8.1.11. Усі звернення реєструються у день їх отримання якщо відповідне звернення подано:**  **1) фізичною особою в усній формі (на особистому прийомі керівника учасника роздрібного ринку, у центрі обслуговування споживачів або кол-центрі);**  **2) споживачем (заявником) у письмовій формі (у тому числі з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення)) та отримано учасником роздрібного ринку, суб’єктом, що належить до особливої групи споживачів, не пізніше ніж за 1 годину до завершення робочого дня.**  **8.1.12. У разі повторного звернення споживача (заявника) з питання, яке не було вирішено по суті та яке зафіксовано як вирішене, учасник роздрібного ринку, суб’єкт, що належать до особливої групи споживачів, має:**  **1) зареєструвати звернення у реєстрі як окрему заяву/скаргу/претензію, позначивши її як таку, що є повторною та потребує негайного вирішення;**  **2) протягом одного робочого дня з дня отримання повторної заяви/скарги/претензії повідомити споживача (заявника) про початок повторного розгляду або про відмову в її розгляді у встановлені строки.**  **8.1.13. Учасник роздрібного ринку, суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, розглядають звернення в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання, якщо менший строк не встановлено чинним законодавством, цими Правилами, Кодексом системи передачі та Кодексом системи розподілу.**  **Якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу комерційного обліку, отримати інформацію від іншого учасника роздрібного ринку, строк розгляду звернення призупиняється на час проведення контрольного огляду, технічної перевірки або експертизи засобу обліку, про що повідомляється споживач (заявник).**  **Відлік перебігу строку розгляду у цьому разі поновлюється з дати отримання результатів технічної перевірки або експертизи, про що повідомляється споживач (заявник). При цьому, загальний строк розгляду такого звернення не може перевищувати 45 днів.**  **8.1.14. У разі отримання учасником роздрібного ринку або** **суб’єктом, що належать до особливої групи споживачів, звернення з питань, що не належать до його компетенції, він протягом 5 робочих днів надсилає таке звернення за належністю відповідному учаснику роздрібного ринку до компетенції якого відноситься вирішення питання зазначеного у зверненні, про що у цей же строк повідомляє споживача (заявника).**  **8.1.15. Разом із відповіддю споживачу (заявнику) надається інформація щодо альтернативних механізмів та шляхів вирішення відповідних спорів (питань) та контактні дані відповідальних органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб, уповноважених розглядати такі звернення.** |
| **Відсутня глава** | | **8.2. Процедура розгляду заяв** |
| **Відсутні пункти** | | **8.2.1. Споживач (заявник) має право звернутись до центра обслуговування споживачів відповідного учасника роздрібного ринку, до** **суб’єкта, що належать до особливої групи споживачів, до повноважень якого належить розгляд заяви із проханням про сприяння у реалізації його особистих прав та законних інтересів, з повідомленням про порушення учасником роздрібного ринку або суб’єктом, що належать до особливої групи споживачів, законодавства у сфері енергетики чи про недоліки в його діяльності,** **з клопотанням про визнання за споживачем (заявником) відповідного статусу, прав чи свобод тощо.**  **8.2.2. Учасники роздрібного ринку мають об'єктивно і вчасно розглянути заяву, перевірити викладені у ній факти та прийняти рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечити його виконання, повідомити письмово у встановлені цими Правилами строки про наслідки розгляду заяви.**  **8.2.3. Якщо заява не містить необхідної інформації (документів) для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку, може у строк не більше 5 календарних днів звернутися:**  **до споживача (заявника), з метою отримання додаткової інформації (документів), проведення оплати за послуги тощо;**  **до іншого учасника роздрібного ринку, щодо здійснення таким учасником, в межах строків визначених законодавством, дій та/або надання необхідної інформації.**  **8.2.4. У разі ненадання споживачем (заявником), пояснень щодо обставин, зазначених у заяві, учасник роздрібного ринку має надати споживачу (заявнику) роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання заявником додаткової інформації не є підставою для відмови у розгляді заяви.**  **Відповідь за результатами розгляду заяви в обов’язковому порядку надається тим учасником роздрібного ринку, який отримав цю заяву і до компетенції якого входить вирішення порушених у заяві питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов’язки.**  **Відповідь направляється споживачу (заявнику) в письмовій формі.**  **8.2.5. Якщо споживач (заявник) не згоден з отриманою відповіддю він може звернутися зі скаргою до Центру захисту споживачів електричної енергії відповідного учасника роздрібного ринку.** |
| **Відсутня глава** | | **8.3. Процедура розгляду скарг** |
| **Відсутні пункти** | | **8.3.1. Споживач (заявник) має право звернутись до учасника роздрібного ринку, Центру захисту споживачів електричної енергії відповідного учасника роздрібного ринку, до** **суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, зі скаргою на дії (бездіяльність) чи рішення (лист-відмова, лист-роз’яснення, акт про порушення, повідомлення тощо) учасника роздрібного ринку або суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, з вимогою про поновлення його порушених прав та законних інтересів з наданням документів (копій документів засвідчених належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.**  **8.3.2. Центр захист споживачів електричної енергії розглядає надану споживачем (заявником), оформлену належним чином, скаргу у порядку, визначеному Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 цих Правил.**  **Учаснику роздрібного ринку, який обслуговує менше 100000 споживачів, створення центру захисту споживачів електричної енергії, не є обов'язковим. У такому разі функції центра захисту споживачів електричної енергії, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого учасника роздрібного ринку.**    **8.3.3. Скарга на дії (бездіяльність) учасника роздрібного ринку або** **суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, може бути подана заявником не пізніше одного місяця з дня коли споживачу (заявнику) стало відомо про порушення його прав та законних інтересів, спричинених такими діями (бездіяльністю).**  **Скарга на рішення учасника роздрібного ринку або суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, може бути подана споживачем (заявником) протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення споживача (заявника) з прийнятим рішенням.**  **Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, не розглядаються.**  **Пропущений споживачем з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою учасника роздрібного ринку, суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, яка згідно з посадовими обов'язками має повноваження приймати такі рішення.**  **8.3.4. До скарги споживач (заявник) має надати документи (копії документів, засвідчені належним чином), що підтверджують обставини викладені у скарзі.**  **8.3.5. Якщо скарга не містить інформації, даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, учасник роздрібного ринку, суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, може у строк не більше 5 календарних днів звернутися до споживача (заявника) за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду скарги.**  **У разі ненадання споживачем (заявником) копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації, необхідної для встановлення фактичних обставин викладених у скарзі, учасник роздрібного ринку або суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, має надати заявнику роз'яснення (відповідь), виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання заявником додаткової інформації не є підставою для відмови учасником роздрібного ринку у розгляді скарги.**  **8.3.6. У разі не отримання відповіді, або якщо споживач (заявник) не погоджується з наданою учасником роздрібного ринку,** **суб’єктом, що належить до особливої групи споживачів, відповіддю, споживач (заявник) має право подати скаргу Регулятору або енергетичному омбудсмену, у порядку визначеному законодавством.**  **8.3.7. Вирішення спорів споживачами (замовниками) та суб'єктами роздрібного ринку або суб’єктами, що належить до особливої групи споживачів, у тому числі щодо виконання договірних зобов’язань вирішуються сторонами у судовому порядку.».**  **У зв’язку з цим глави 8.2 – 8.4 вважати відповідно главами 8.4 – 8.6;** |
| 8.2. Оформлення претензій учасниками роздрібного ринку електричної енергії | | **8.4.** **Процедура розгляду претензій** |
| 8.2.1. У разі порушення учасником роздрібного ринку вимог цих Правил та/або умов договорів, наявність яких передбачена цими Правилами, учасник роздрібного ринку, щодо якого було вчинено порушення, складає у довільній формі претензію та подає її учаснику роздрібного ринку, яким було вчинено порушення.  У разі заподіяння учаснику роздрібного ринку електричної енергії збитків у претензії зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину оператора системи (електропостачальника електричної енергії або споживача) та розмір нарахованих збитків.  Учасник роздрібного ринку протягом 30 календарних днів з дати отримання претензії має усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані учаснику роздрібного ринку, яким було подано претензію, про що повідомити іншу сторону, чи надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензій повністю або частково. До відмови щодо задоволення претензії учасник роздрібного ринку може додати документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини. Протягом розгляду претензії учасники роздрібного ринку зобов'язані на запит іншої сторони надавати уточнюючу інформацію та документи, необхідні для розгляду претензії.  У випадку ненадання учасником роздрібного ринку відповіді на претензію іншого учасника роздрібного ринку у встановлений строк або незгоди зі змістом відповіді учасник роздрібного ринку має право звернутись до енергетичного омбудсмена (в межах його повноважень), Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, Антимонопольного комітету України відповідно до компетенції та/або до суду.  Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються під час розгляду претензії шляхом переговорів між учасниками роздрібного ринку або в судовому порядку. | | **8.4.1. Учасник роздрібного ринку або суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, щодо якого було вчинено порушення вимог цих Правил та/або умов договорів, наявність яких передбачена цими Правилами, складає у довільній формі претензію та подає її іншому учаснику роздрібного ринку або суб’єкту, що належить до особливої групи споживачів, яким було вчинено порушення.**  **У разі заподіяння учаснику роздрібного ринку електричної енергії, суб’єкту, що належить до особливої групи споживачів, збитків у претензії зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків. До претензії можуть додаватися документи, які підтверджують вину оператора системи, електропостачальника або споживача та розрахунок нарахованих збитків.**  **Учасник роздрібного ринку, суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, протягом 30 календарних днів з дня отримання претензії має:**  **усунути порушення та/або відшкодувати збитки, завдані іншому учаснику роздрібного ринку, суб’єкту, що належить до особливої групи споживачів, яким було подано претензію;**  **повідомити іншого учасника роздрібного ринку, суб’єкта, що належить до особливої групи споживачів, про усунення порушення та/або відшкодування завданих збитків, або надати йому обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензії повністю або частково.**  **У разі відмови щодо задоволення претензії, учасник роздрібного ринку,** **суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, надає документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини (за наявності).**  **Для розгляду претензії учасник роздрібного ринку, суб’єкт, що належить до особливої групи споживачів, зобов'язані на запит іншої сторони надавати уточнюючу інформацію та документи, необхідні для розгляду претензії.**  **Спірні питання щодо відшкодування збитків та/або визначення їх розміру вирішуються сторонами під час розгляду претензії шляхом переговорів між ними або в судовому порядку.** |
| 8.2.2. У разі надходження претензії/скарги споживача щодо якості електричної енергії оператор системи розглядає її протягом 15 днів з дня отримання претензії/скарги, а у разі проведення вимірювань показників якості електричної енергії в точці розподілу (передачі) електричної енергії - протягом 30 днів.  Розгляд претензій та скарг споживачів щодо показників якості електричної енергії, вимірювання показників якості електричної енергії, претензій щодо відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання оператором системи показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, здійснюється відповідно до вимог Кодексу систем розподілу та Кодексу системи передачі та/або правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених Регулятором. | | **8.4.2.** У разі надходження претензії***~~/скарги~~*** споживача щодо якості електричної енергії оператор системи розглядає її протягом 15 днів з дня отримання претензії~~/~~***~~скарги~~***, а у разі проведення вимірювань показників якості електричної енергії в точці розподілу (передачі) електричної енергії - протягом 30 днів.  Розгляд претензій ***~~та скарг~~*** споживачів щодо показників якості електричної енергії, вимірювання показників якості електричної енергії, ***~~претензій щодо~~*** відшкодування збитків, завданих внаслідок недотримання оператором системи показників якості електропостачання, зокрема внаслідок недотримання показників якості електричної енергії та перерв в електропостачанні, здійснюється відповідно до вимог Кодексу систем розподілу та Кодексу системи передачі ***~~та/або правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та/або комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених Регулятором.~~*** |
| 8.2.3. У разі отримання претензії споживача щодо перерв (обмеження) в електропостачанні, що виникли внаслідок технологічних порушень у роботі мереж оператора системи або планових робіт без повідомлення споживачів в установленому порядку, оператор системи складає акт про застосування обмеження, у якому зазначається тривалість перерви (обмеження) в електропостачанні.  Акт про застосування обмеження складається у формі у двох примірниках та підписується уповноваженими представниками споживача та оператора системи. Сторони можуть додати до акта документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини.  Тривалість перерви (обмеження) визначається спільно за документацією споживача та оператора системи відповідно до диспетчерських оперативних документів оператора системи. Якщо перерва в електропостачанні викликана технологічними порушеннями в роботі мереж оператора системи, то для розрахунку обсягу недовідпущеної електричної енергії тривалість перерви зменшується на проміжок часу, який регламентується Правилами улаштування електроустановок відповідно до категорії надійності електропостачання струмоприймачів споживача.  Обсяг недовідпущеної електричної енергії споживачу протягом розрахункового періоду визначається як добуток середньодобового споживання, визначеного за фактом споживання в попередньому розрахунковому періоді, а за його відсутності - за профілем споживання, на час перерви (обмеження) електропостачання з вини оператора системи.  Оператор системи зобов'язаний відшкодувати споживачу збитки, що враховують, у тому числі, розрахунковий обсяг недовідпущеної електричної енергії та ціну на ринку "на добу наперед" у період перерви (обмеження).  У разі відмови оператора системи від складення акта про застосування обмеження споживач самостійно складає акт про застосування обмеження та зазначає в ньому тривалість перерви (обмеження) та обсяг недовідпущеної споживачу електричної енергії виходячи з даних, наявних у споживача, після чого надсилає (надає) цей акт оператору системи. Акт про застосування обмеження має бути надісланий споживачем на адресу оператора системи рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштових відправлень або вручений представнику оператора системи розподілу особисто за місцем знаходження оператора системи. При врученні акта про застосування обмеження особисто оператор системи має поставити на екземплярі акта споживача відмітку про його отримання. Оператор системи протягом 5 робочих днів з моменту його отримання має погодити акт та здійснити відповідне відшкодування або надати обґрунтовані зауваження до нього шляхом надіслання споживачу відповідного письмового повідомлення рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштових відправлень. | | **8.4.3.** **Виключити**  ***~~У разі отримання претензії споживача щодо перерв (обмеження) в електропостачанні, що виникли внаслідок технологічних порушень у роботі мереж оператора системи або планових робіт без повідомлення споживачів в установленому порядку, оператор системи складає акт про застосування обмеження, у якому зазначається тривалість перерви (обмеження) в електропостачанні.~~***  ***~~Акт про застосування обмеження складається у формі у двох примірниках та підписується уповноваженими представниками споживача та оператора системи. Сторони можуть додати до акта документи, які підтверджують вину іншої сторони або відсутність своєї вини.~~***  ***~~Тривалість перерви (обмеження) визначається спільно за документацією споживача та оператора системи відповідно до диспетчерських оперативних документів оператора системи. Якщо перерва в електропостачанні викликана технологічними порушеннями в роботі мереж оператора системи, то для розрахунку обсягу недовідпущеної електричної енергії тривалість перерви зменшується на проміжок часу, який регламентується Правилами улаштування електроустановок відповідно до категорії надійності електропостачання струмоприймачів споживача.~~***  ***~~Обсяг недовідпущеної електричної енергії споживачу протягом розрахункового періоду визначається як добуток середньодобового споживання, визначеного за фактом споживання в попередньому розрахунковому періоді, а за його відсутності - за профілем споживання, на час перерви (обмеження) електропостачання з вини оператора системи.~~***  ***~~Оператор системи зобов'язаний відшкодувати споживачу збитки, що враховують, у тому числі, розрахунковий обсяг недовідпущеної електричної енергії та ціну на ринку "на добу наперед" у період перерви (обмеження).~~***  ***~~У разі відмови оператора системи від складення акта про застосування обмеження споживач самостійно складає акт про застосування обмеження та зазначає в ньому тривалість перерви (обмеження) та обсяг недовідпущеної споживачу електричної енергії виходячи з даних, наявних у споживача, після чого надсилає (надає) цей акт оператору системи. Акт про застосування обмеження має бути надісланий споживачем на адресу оператора системи рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштових відправлень або вручений представнику оператора системи розподілу особисто за місцем знаходження оператора системи. При врученні акта про застосування обмеження особисто оператор системи має поставити на екземплярі акта споживача відмітку про його отримання. Оператор системи протягом 5 робочих днів з моменту його отримання має погодити акт та здійснити відповідне відшкодування або надати обґрунтовані зауваження до нього шляхом надіслання споживачу відповідного письмового повідомлення рекомендованим листом з повідомленням про вручення поштових відправлень.~~***  **У зв’язку з цим пункти 8.4.4 – 8.4.7 вважати відповідно пунктами 8.4.3 – 8.4.6;** |
| 8.2.4 У разі виявлення представниками оператора системи пошкоджень чи зриву пломб та/або індикаторів, установлених у місцях, указаних в акті про пломбування, або пошкоджень відбитків тавр на цих пломбах, пошкодження розрахункових засобів вимірювальної техніки, явних ознак втручання в параметри розрахункових засобів вимірювальної техніки з метою зміни їх показів, самовільних підключень до електричних мереж розрахунок обсягу електричної енергії, який підлягає оплаті, здійснюється відповідно до порядку, визначеного главою 8.4 цього розділу. | | **8.4.3** У разі виявлення представниками оператора системи пошкоджень чи зриву пломб та/або індикаторів, установлених у місцях, указаних в акті про пломбування, або пошкоджень відбитків тавр на цих пломбах, пошкодження розрахункових засобів вимірювальної техніки, явних ознак втручання в параметри розрахункових засобів вимірювальної техніки з метою зміни їх показів, самовільних підключень до електричних мереж розрахунок обсягу електричної енергії, який підлягає оплаті, здійснюється відповідно до порядку, визначеного главою **8.5** цього розділу. |
| 8.2.5 У разі виявлення під час контрольного огляду або технічної перевірки уповноваженим представником оператора системи, від якого споживач одержує електричну енергію, порушень цих Правил, у тому числі фактів безоблікового споживання електричної енергії, на місці виявлення порушення у присутності споживача (представника споживача) або іншої особи, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки, оформлюється акт про порушення згідно з формою, наведеною в додатку 9 до цих Правил.  ……  В акті про порушення мають бути зазначені зміст виявленого порушення з посиланням на відповідні пункти цих Правил, необхідні для визначення обсягу та вартості необлікованої електричної енергії параметри, що характеризують електроустановку споживача, схему підключення електроустановки споживача та її графічне зображення із зазначенням, ЕІС код площадки комерційного обліку, за якою виявлено порушення (за наявності), та у разі виявлення порушень, зазначених у пункті 8.4.2 глави 8.4 цього розділу:  ……… | | **8.4.4** У разі виявлення під час контрольного огляду або технічної перевірки уповноваженим представником оператора системи, від якого споживач одержує електричну енергію, порушень цих Правил, у тому числі фактів безоблікового споживання електричної енергії, на місці виявлення порушення у присутності споживача (представника споживача) або іншої особи, яка допустила представників оператора системи на об'єкт (територію) споживача для проведення перевірки, оформлюється акт про порушення згідно з формою, наведеною в додатку 9 до цих Правил.  ……  В акті про порушення мають бути зазначені зміст виявленого порушення з посиланням на відповідні пункти цих Правил, необхідні для визначення обсягу та вартості необлікованої електричної енергії параметри, що характеризують електроустановку споживача, схему підключення електроустановки споживача та її графічне зображення із зазначенням, ЕІС код площадки комерційного обліку, за якою виявлено порушення (за наявності), та у разі виявлення порушень, зазначених у пункті **8.5.2 глави 8.5** цього розділу:  ……. |
| 8.2.6. Акт про порушення розглядається комісією з розгляду актів про порушення, що створюється оператором системи і має складатися не менше ніж з трьох уповноважених представників оператора системи.  Споживач має право бути присутнім на засіданні комісії з розгляду актів про порушення.  ……  У разі причетності споживача до порушень, зазначених у пункті 8.4.2 глави 8.4 цього розділу, у протоколі зазначаються відомості щодо обсягу та вартості необлікованої електричної енергії. У такому разі разом з протоколом споживачу надаються розрахунок обсягу та вартості необлікованої електричної енергії з посиланням на відповідні пункти глави 8.4 цього розділу та розрахункові документи для оплати необлікованої електричної енергії та/або збитків.  …… | | **8.4.5.** Акт про порушення розглядається комісією з розгляду актів про порушення, що створюється оператором системи і має складатися не менше ніж з трьох уповноважених представників оператора системи.  Споживач має право бути присутнім на засіданні комісії з розгляду актів про порушення.  **…….**  У разі причетності споживача до порушень, зазначених у пункті **8.5.2 глави 8.5** цього розділу, у протоколі зазначаються відомості щодо обсягу та вартості необлікованої електричної енергії. У такому разі разом з протоколом споживачу надаються розрахунок обсягу та вартості необлікованої електричної енергії з посиланням на відповідні пункти глави **8.5** цього розділу та розрахункові документи для оплати необлікованої електричної енергії та/або збитків.  ………. |
| 8.2.7 Кошти за необліковану електричну енергію та суми збитків перераховуються споживачем на поточний рахунок оператора системи.  Споживач має оплатити розрахункові документи за необліковану електричну енергію протягом 30 календарних днів від дня отримання рахунка (у випадку неотримання споживачем рахунка у поштовому відділенні упродовж 5 робочих днів з дня надходження рахунка до поштового відділення споживача рахунок вважається отриманим споживачем на 5 робочий день).  У разі незгоди споживача з фактом безоблікового споживання електричної енергії та відмови від сплати вартості необлікованої електричної енергії оператор системи звертається з позовом до суду для підтвердження факту безоблікового споживання електричної енергії та стягнення вартості необлікованої електричної енергії.  Спірні питання, які виникають між сторонами при складанні акта про порушення та/або визначенні обсягу та вартості необлікованої електричної енергії, вирішуються Регулятором, центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики відповідно до компетенції, енергетичним омбудсменом та/або судом.  Якщо судом прийнято рішення, яким спростовано факт безоблікового споживання електричної енергії споживачем та/або відмовлено оператору системи в задоволенні позову щодо стягнення зі споживача вартості необлікованої електричної енергії, розрахованої на підставі акта про порушення, та за умови набрання рішенням суду законної сили оператор системи скасовує відповідний акт про порушення. | | **8.4.5. Виключити**  ***~~Кошти за необліковану електричну енергію та суми збитків перераховуються споживачем на поточний рахунок оператора системи.~~***  ***~~Споживач має оплатити розрахункові документи за необліковану електричну енергію протягом 30 календарних днів від дня отримання рахунка (у випадку неотримання споживачем рахунка у поштовому відділенні упродовж 5 робочих днів з дня надходження рахунка до поштового відділення споживача рахунок вважається отриманим споживачем на 5 робочий день).~~***  ***~~У разі незгоди споживача з фактом безоблікового споживання електричної енергії та відмови від сплати вартості необлікованої електричної енергії оператор системи звертається з позовом до суду для підтвердження факту безоблікового споживання електричної енергії та стягнення вартості необлікованої електричної енергії.~~***  ***~~Спірні питання, які виникають між сторонами при складанні акта про порушення та/або визначенні обсягу та вартості необлікованої електричної енергії, вирішуються Регулятором, центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики відповідно до компетенції, енергетичним омбудсменом та/або судом.~~***  ***~~Якщо судом прийнято рішення, яким спростовано факт безоблікового споживання електричної енергії споживачем та/або відмовлено оператору системи в задоволенні позову щодо стягнення зі споживача вартості необлікованої електричної енергії, розрахованої на підставі акта про порушення, та за умови набрання рішенням суду законної сили оператор системи скасовує відповідний акт про порушення.~~*** |
| 8.3. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів | | *~~8.5. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів~~*Главу виключити **У зв’язку з цим главу 8.6 вважати главою 8.5** |
| 8.4. Визначення обсягу та вартості електричної енергії, не облікованої внаслідок порушення цих Правил | | 8.5. Визначення обсягу та вартості електричної енергії, не облікованої внаслідок порушення цих Правил |
| 8.4.4. Факт пошкодження пломб та/або індикаторів, та/або засобів вимірювальної техніки, факт втручання споживача в роботу засобів вимірювальної техніки, крім випадків спрацювання індикаторів (фіксації індикаторами впливу фізичних полів), має бути підтверджений експертизою, проведеною спеціалізованою організацією (підприємством), яка має право на її проведення відповідно до законодавства (далі - експертиза). До отримання оператором системи результатів експертизи положення цієї глави не застосовуються для визначення обсягу та вартості необлікованої електричної енергії, за винятком випадків, передбачених цим пунктом. …..   У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 2 - 4 пункту 8.4.2 цієї глави (у частині відсутності засобів вимірювальної техніки, пломб, індикаторів та фіксації впливу фізичних полів індикатором), обсяг та вартість необлікованої електричної енергії визначається оператором системи відповідно до положень цієї глави без проведення відповідної експертизи. | | 8.5.4Факт пошкодження пломб та/або індикаторів, та/або засобів вимірювальної техніки, факт втручання споживача в роботу засобів вимірювальної техніки, крім випадків спрацювання індикаторів (фіксації індикаторами впливу фізичних полів), має бути підтверджений експертизою, проведеною спеціалізованою організацією (підприємством), яка має право на її проведення відповідно до законодавства (далі - експертиза). До отримання оператором системи результатів експертизи положення цієї глави не застосовуються для визначення обсягу та вартості необлікованої електричної енергії, за винятком випадків, передбачених цим пунктом. …….  У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 2 - 4 пункту **8.5.2** цієї глави (у частині відсутності засобів вимірювальної техніки, пломб, індикаторів та фіксації впливу фізичних полів індикатором), обсяг та вартість необлікованої електричної енергії визначається оператором системи відповідно до положень цієї глави без проведення відповідної експертизи. |
| 8.4.5 У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 1 пункту 8.4.2 цієї глави, положення цієї глави не застосовуються у випадку порушення оператором системи термінів проведення періодичної повірки засобів вимірювальної техніки, періодична повірка яких має здійснюватися за рахунок оператора системи.  У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 2 пункту 8.4.2 цієї глави, положення цієї глави застосовуються за умови наявності доступу до струмоведучих частин схеми (вузла) обліку, про що зазначається в акті про порушення, та у частині щодо пошкодження/відсутності пломби, якщо з моменту встановлення пломби до моменту виявлення факту її пошкодження/відсутності минуло не більше шести років.    У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 4 пункту 8.4.2 цієї глави, положення цієї глави не застосовуються у випадку закінчення строку експлуатації індикатора (але не більше шести років) або терміну повірки лічильника (якщо індикатор схемотехнічно вмонтований у лічильник), визначеного його виробником.  Дата виробництва індикатора та строк його експлуатації зазначаються в акті про пломбування. | | **8.5.5**У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 1 пункту **8.5.2** цієї глави, положення цієї глави не застосовуються у випадку порушення оператором системи термінів проведення періодичної повірки засобів вимірювальної техніки, періодична повірка яких має здійснюватися за рахунок оператора системи.  У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 2 пункту **8.5.2** цієї глави, положення цієї глави застосовуються за умови наявності доступу до струмоведучих частин схеми (вузла) обліку, про що зазначається в акті про порушення, та у частині щодо пошкодження/відсутності пломби, якщо з моменту встановлення пломби до моменту виявлення факту її пошкодження/відсутності минуло не більше шести років.  У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпункті 4 пункту **8.5.2** цієї глави, положення цієї глави не застосовуються у випадку закінчення строку експлуатації індикатора (але не більше шести років) або терміну повірки лічильника (якщо індикатор схемотехнічно вмонтований у лічильник), визначеного його виробником.  Дата виробництва індикатора та строк його експлуатації зазначаються в акті про пломбування. |
| 8.4.6 У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 6 - 8 пункту 8.4.2 цієї глави, положення цієї глави застосовуються за умови виявлення місця підключення до відповідних мереж, про що зазначається в акті про порушення та позначається на схемі (крім випадків, передбачених цим пунктом). …… У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 5 - 8 пункту 8.4.2 цієї глави, зразки кабелів (проводів), через які було здійснено самовільне підключення, можуть вилучатися, про що робиться відповідний запис в акті про порушення. Місця вилучення зразків позначаються на схемі. | | **8.5.6**У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 6 - 8 пункту **8.5.2** цієї глави, положення цієї глави застосовуються за умови виявлення місця підключення до відповідних мереж, про що зазначається в акті про порушення та позначається на схемі (крім випадків, передбачених цим пунктом). …… У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 5 - 8 пункту **8.5.2** цієї глави, зразки кабелів (проводів), через які було здійснено самовільне підключення, можуть вилучатися, про що робиться відповідний запис в акті про порушення. Місця вилучення зразків позначаються на схемі. |
| 8.4.8 …. 1) у разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 3 (у частині пошкодження/відсутності засобів вимірювальної техніки та/або пломб, та/або пристроїв (шафи обліку, захисної панелі тощо), на яких встановлені пломби) або у підпункті 4 пункту 8.4.2 цієї глави, - з дня останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку або технічної перевірки (якщо технічну перевірку було проведено після останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у шести календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення;  …..  5) у разі виявлення у споживача порушення, зазначеного в підпункті 5 пункту 8.4.2 цієї глави, - з дня останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку або технічної перевірки (якщо технічну перевірку було проведено після останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку), або відключення електроустановки споживача (якщо контрольний огляд засобу комерційного обліку та/або технічна перевірка у період з дати відключення електроустановки споживача до дати виявлення порушення не були проведені) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у шести календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення;    6) у разі виявлення у споживача порушення, зазначеного в підпункті 8 пункту 8.4.2 цієї глави, - з дня останньої технічної перевірки або допуску електроустановки споживача в експлуатацію, або набуття права власності чи користування на об'єкт (якщо технічну перевірку у період з дати допуску електроустановки споживача в експлуатацію або набуття ним права власності (користування) на об'єкт до дати виявлення порушення не було проведено) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у дванадцяти календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення.  ….. | | 8.5.8…. 1) у разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 3 (у частині пошкодження/відсутності засобів вимірювальної техніки та/або пломб, та/або пристроїв (шафи обліку, захисної панелі тощо), на яких встановлені пломби) або у підпункті 4 пункту **8.5.2** цієї глави, - з дня останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку або технічної перевірки (якщо технічну перевірку було проведено після останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у шести календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення;  …..  5) у разі виявлення у споживача порушення, зазначеного в підпункті 5 пункту **8.5.2** цієї глави, - з дня останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку або технічної перевірки (якщо технічну перевірку було проведено після останнього контрольного огляду засобу комерційного обліку), або відключення електроустановки споживача (якщо контрольний огляд засобу комерційного обліку та/або технічна перевірка у період з дати відключення електроустановки споживача до дати виявлення порушення не були проведені) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у шести календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення;  6) у разі виявлення у споживача порушення, зазначеного в підпункті 8 пункту **8.5.2** цієї глави, - з дня останньої технічної перевірки або допуску електроустановки споживача в експлуатацію, або набуття права власності чи користування на об'єкт (якщо технічну перевірку у період з дати допуску електроустановки споживача в експлуатацію або набуття ним права власності (користування) на об'єкт до дати виявлення порушення не було проведено) до дня виявлення порушення, але не більше загальної кількості робочих днів у дванадцяти календарних місяцях, що передували дню виявлення порушення. …… |
| 8.4.9 У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 4 пункту 8.4.2 цієї глави, розрахований обсяг споживання необлікованої електричної енергії споживачем протягом розрахункового періоду (місяця) має бути зменшений на обсяг електричної енергії, спожитий споживачем у цьому періоді за точкою (точками) комерційного обліку, на якій (яких) було виявлено порушення, відповідно до даних комерційного обліку електричної енергії. | | **8.5.9** У разі виявлення у споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 4 пункту **8.5.2** цієї глави, розрахований обсяг споживання необлікованої електричної енергії споживачем протягом розрахункового періоду (місяця) має бути зменшений на обсяг електричної енергії, спожитий споживачем у цьому періоді за точкою (точками) комерційного обліку, на якій (яких) було виявлено порушення, відповідно до даних комерційного обліку електричної енергії. |
| 8.4.10 У разі виявлення у непобутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 5 пункту 8.4.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії протягом робочого часу (Wдоб, кВт·год) розраховується за формулою ….. | | **8.5.10**У разі виявлення у непобутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 5 пункту **8.5.2** цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії протягом робочого часу (Wдоб, кВт·год) розраховується за формулою ….. |
| 8.4.11 У разі виявлення у побутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 5 пункту 8.4.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії (Wдоб, кВт·год) розраховується за формулою ….. | | **8.5.11**У разі виявлення у побутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 1 - 5 пункту **8.5.2** цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії (Wдоб, кВт·год) розраховується за формулою ….. |
| 8.4.12 У разі виявлення у непобутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 6 - 8 пункту 8.4.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії через проводи (кабелі), якими здійснене самовільне підключення (Wдоб.с.п., кВт·год), розраховується за формулою …… | | 8.5.12У разі виявлення у непобутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 6 - 8 пункту 8.5.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії через проводи (кабелі), якими здійснене самовільне підключення (Wдоб.с.п., кВт·год), розраховується за формулою…… |
| 8.4.13 У разі виявлення у побутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 6 - 8 пункту 8.4.2 цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії через проводи (кабелі), якими здійснене самовільне підключення (Wдоб.с.п., кВт·год), визначається за формулою 8 цієї глави. …. | | **8.5.13**У разі виявлення у побутового споживача порушень, зазначених у підпунктах 6 - 8 пункту **8.5.2** цієї глави, величина розрахункового добового обсягу споживання електричної енергії через проводи (кабелі), якими здійснене самовільне підключення (Wдоб.с.п., кВт·год), визначається за формулою 8 цієї глави. …. |
| 8.4.14 У разі виявлення у непобутового споживача порушень, зазначених у підпункті 9 пункту 8.4.2 цієї глави, засіб вимірювальної техніки, щодо якого виявлено порушення, замінюється на засіб вимірювальної техніки, який відповідає вимогам Кодексу комерційного обліку та законодавства у сфері метрології. ……. | | 8.5.14У разі виявлення у непобутового споживача порушень, зазначених у підпункті 9 пункту 8.5.2 цієї глави, засіб вимірювальної техніки, щодо якого виявлено порушення, замінюється на засіб вимірювальної техніки, який відповідає вимогам Кодексу комерційного обліку та законодавства у сфері метрології.……. |
| IX. Вимоги до інформаційного обміну на роздрібному ринку | | |
| **9.2. Інформація електропостачальника в загальнодоступних (публічних) місцях** | | |
| 9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:  **….**  контактних даних для подання повідомлень про загрозу електробезпеці (у тому числі контактних даних відповідного оператора системи);  переваг ефективного кінцевого використання енергії споживачами та порад щодо підвищення енергоефективності при споживанні електроенергії;  прав споживачів, передбачених законодавством;  чинних нормативно-правових актів, які регулюють відносини на роздрібному ринку;  посилань на веб-сторінки Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, операторів системи, адміністратора ринку, адміністратора комерційного обліку, Антимонопольного комітету України, енергетичного омбудсмена, інших державних органів;  контактних даних центрів обслуговування споживачів, кол-центрів електропостачальника та операторів системи розподілу, на території ліцензованої діяльності яких знаходяться споживачі електропостачальника;  порядку роботи інформаційно-консультаційних центрів електропостачальників;  переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;  контактних даних інформаційно-консультаційних центрів та кол-центрів учасників роздрібного ринку. | | 9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:  **….**  **контактних даних оператора систем для подання повідомлень про загрозу електробезпеці;**  переваг ефективного кінцевого використання енергії споживачами та порад щодо підвищення енергоефективності при споживанні електроенергії;  прав споживачів, передбачених законодавством;  чинних нормативно-правових актів, які регулюють відносини на роздрібному ринку;  посилань на веб-сторінки Регулятора, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в електроенергетичному комплексі, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, операторів системи, адміністратора ринку, адміністратора комерційного обліку, Антимонопольного комітету України, енергетичного омбудсмена, інших державних органів;  контактних даних центрів обслуговування споживачів, **центру захисту прав споживачів електричної енергії,** кол-центрів електропостачальника та операторів системи розподілу, на території ліцензованої діяльності яких знаходяться споживачі електропостачальника;  **порядку роботи центру захисту прав споживачів електричної енергії;**  переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;  ***~~контактних даних інформаційно-консультаційних центрів та кол-центрів учасників роздрібного ринку.~~*** |
| 9.4. Інформація оператора системи в загальнодоступних (публічних) місцях | | |
| 9.4.1 Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо:  …..  контактних даних центрів обслуговування споживачів, кол-центру оператора системи розподілу;  порядку роботи інформаційно-консультаційного центру оператора системи;  …… | 9.4.1 Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо:  …..  **контактних даних центру обслуговування споживачів, центру захисту прав споживачів електричної енергії, кол-центру оператора системи та електропостачальників, які мають доступ до системи розподілу на території діяльності оператора системи відповідно до договору;**  **порядку роботи центру захисту прав споживачів електричної енергії;**  …… | |
| 9.4.4 Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви.  …….  Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, інформаційно-консультаційний центр, кол-центр оператора системи). | 9.4.4 Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви.  …….  Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, ***~~інформаційно-консультаційний центр~~***, кол-центр оператора системи). | |
| Додаток 5  до Правил роздрібного ринку  електричної енергії  **ПРИМІРНИЙ ДОГОВІР**  **про постачання електричної енергії споживачу** | | |
| **6. Права та обов'язки Споживача** | | |
| 6.1. Споживач має право:  …..  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;  …. | | 6.1. Споживач має право:  …..  11) **оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів;**  ….. |
| 7. Права і обов'язки Постачальника | | |
| 7.2. Постачальник зобов'язується:  …..  9) розглядати в установленому законодавством порядку звернення Споживача, зокрема з питань нарахувань за електричну енергію, і за наявності відповідних підстав задовольняти його вимоги;  …. | | 7.2. Постачальник зобов'язується:  …..  **9) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком****19 до ПРРЕЕ;**  …. |
| 11. Порядок розв'язання спорів | | |
| 11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути із виконанні умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, або можуть бути вирішенні шляхом звернення Споживача до Інформаційно-консультаційного центру по роботі із споживачами електричної енергії, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року N 299, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 6 квітня 2009 року за N 308/16324 (із змінами) (далі - Положення про ІКЦ).  Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ІКЦ. | | **11.1. Спори та розбіжності, що виникають із виконання умов цього Договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.** |
| 11.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із рішенням ІКЦ чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та Положенням про ІКЦ строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України.  Врегулювання спорів Регулятором чи його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення Споживача до Регулятора чи його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права щодо вирішення спору в судовому порядку. | | **11.2. У разі якщо спори та розбіжності між Сторонами не будуть узгоджені під час переговорів, спір може бути переданий для вирішення в судовому порядку.** |
| Додаток 6  до Правил роздрібного  ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР**  **про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг** | | |
| 6. Права та обов'язки Споживача | | |
| 6.1. Споживач має право:  **….**  10) оскаржувати будь-які несанкціоновані, неправомірні чи інші дії Постачальника, що порушують права Споживача, та брати участь у розгляді цих скарг відповідно до порядку, визначеного чинним законодавством та цим Договором;  **……** | | 6.1. Споживач має право:  **….**  **10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів;**  **……** |
| **7. Права і обов'язки Постачальника** | | |
| 7.2. Постачальник зобов'язується:  **….**  10) розглядати в установленому чинним законодавством порядку звернення Споживача, зокрема з питань нарахувань за електричну енергію, і за наявності відповідних підстав задовольняти його вимоги;  **…..** | | 7.2. Постачальник зобов'язується:  **….**  **10) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;**  **…..** |
| 11. Порядок розв'язання спорів | | |
| 11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути із виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішенні шляхом звернення Споживача до Інформаційно-консультаційного центру по роботі із споживачами електричної енергії, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року N 299, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 6 квітня 2009 року за N 308/16324 (із змінами) (далі - Положення про ІКЦ).  Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим цими ПРРЕЕ та Положенням про ІКЦ. | | **11.1. Спори та розбіжності, що виникають із виконання умов цього Договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.** |
| 11.2. У разі недосягнення Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із рішенням ІКЦ, або неотримання ним, у встановлені ПРРЕЕ та Положенням про ІКЦ строки, відповіді, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу, та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики та Антимонопольного комітету України.  Врегулювання спорів Регулятором чи його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення Споживача до Регулятора чи його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права щодо вирішення спору в судовому порядку. | | **11.2. У разі якщо спори та розбіжності між Сторонами не будуть узгоджені під час переговорів, спір може бути переданий для вирішення в судовому порядку.** |
|  | |  |
| |  | | --- | | Додаток 7 до Правил роздрібного ринку електричної енергії |   **ТИПОВИЙ ДОГОВІР** **про постачання електричної енергії постачальником "останньої надії"** | | |
| **6. Права та обов'язки Споживача** | | |
| 6.1. Споживач має право:  **…**  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 та цим Договором;  **…** | | 6.1. Споживач має право:  **…**  **10) оскаржувати рішення, дії (бездіяльність) Постачальника що призвели до порушення його прав та захисту законних інтересів; …** |
| 7. Права і обов'язки Постачальника | | |
| 7.2. Постачальник зобов'язується:  **….**  9) розглядати в установленому чинним законодавством порядку звернення Споживача, зокрема з питань нарахувань за електричну енергію, і за наявності відповідних підстав, задовольняти його вимоги;  **….** | | 7.2. Постачальник зобов'язується:  **….**  **9) розглядати скаргу Споживача у порядку, встановленому ПРРЕЕ, та Положенням про центр захисту споживачів електричної енергії, що є додатком 19 до ПРРЕЕ;**  **….** |
| **11. Порядок розв'язання спорів** | | |
| 11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникати при виконанні умов цього Договору, у разі, якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішенні шляхом звернення Споживача до Інформаційно-консультаційного центру по роботі із споживачами електричної енергії, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року N 299, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 6 квітня 2009 року за N 308/16324 (із змінами) (далі - Положення про ІКЦ).  Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим цими ПРРЕЕ, та Положенням про ІКЦ. | | **11.1. Спори та розбіжності, що виникають із виконання умов цього Договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.** |
| 11.2. У разі недосягнення Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або, у разі, незгоди Споживача із рішенням ІКЦ, або неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та Положенням про ІКЦ строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу, та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, Антимонопольного комітету України.  Врегулювання спорів Регулятором чи його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення Споживача до Регулятора чи його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права на вирішення спору в судовому порядку. | | **11.2. У разі якщо спори та розбіжності між Сторонами не будуть узгоджені під час переговорів, спір може бути переданий для вирішення його в судовому порядку.** |
| **Додаток 19**  **до Правил роздрібного ринку електричної енергії**  **ПОЛОЖЕННЯ**  **про Центр захисту споживачів електричної енергії** | | |
| **Відсутнє** | | **Наведено в додатку** |