



МІНІСТЕРСТВО ЕНЕРГЕТИКИ УКРАЇНИ

вул. Хрещатик, 30, м. Київ, 01601, тел.: (044) 531-36-93; 206-38-45
E-mail: [@](mailto:) сайт: <http://mre.kmu.gov.ua>, ідентифікаційний код 37552996

На № _____

Аллі Мярковській
Алла <foi+request-79501-28bad843@dostup.pravda.com.ua>

Про розгляд звернення

Шановна пані Алло!

Міністерство енергетики України розглянуло Ваше електронне звернення від 08.12.2020 на отримання інформації стосовно якості постачання електричної енергії, перерахунку платежів та, в межах компетенції, повідомляє.

На сьогодні взаємовідносини, які виникають у процесі продажу і купівлі електричної енергії на роздрібному ринку електричної енергії між виробниками або постачальниками електричної енергії та споживачами, регулюються Законом України «Про ринок електричної енергії» (далі - Закон), Правилами роздрібного ринку електричної енергії (далі – ПРРЕЕ), затвердженими постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), від 14 березня 2018 року № 312 (зі змінами).

Відповідно до вимог пунктів 2 та 5 частини першої статті 46 Закону, оператор системи розподілу надає послуги з розподілу електричної енергії з дотриманням встановлених показників якості надання послуг, забезпечує довгострокову спроможність систем розподілу задовольняти обґрунтований попит на розподіл за допомогою перспективного планування заходів та інвестицій для забезпечення достатньої потужності системи розподілу та надійності її функціонування;

Згідно з вимогами пункту 5.1.2 глави 5.1 розділу V ПРРЕЕ оператор системи зобов'язаний дотримуватись показників якості електропостачання, які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії, а також якості показників електричної енергії, перелік та величини яких



UB
Міністерство енергетики України
№26/1.1-4.7-25222 від 14.12.2020
Буславець О.А. (В.о. МІНІСТРА
ЕНЕРГЕТИКИ УКРАЇНИ) 14.12.2020
17:13

Відповідно до вимог пунктів 5.5.1 глави 5.5 розділу V ПРРЕЕ споживач має право отримувати електричну енергію належної якості згідно з умовами договору та стандартами якості електричної енергії та на компенсацію, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання, на відшкодування збитків відповідно до умов договору та законодавства України.

Перелік загальних та гарантованих стандартів якості електропостачання і регулює відносини, пов'язані з електропостачанням відповідно до загальних та гарантованих стандартів якості, захистом прав споживачів та наданням електропостачальником або оператором системи розподілу (далі - ОСР), або оператором системи передачі (ОСП) компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживачам або замовникам (у випадку недотримання гарантованих стандартів якості під час приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання електричної енергії) визначає Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання, затверджений постановою НКРЕКП (зі змінами) від 12.06.2018 № 375 (далі – Порядок).

Оператор системи розподілу має забезпечити загальні стандарти якості надання послуг з електропостачання.

Крім того, згідно з вимогами пункту 8.2.1 пункту глави 8.2 розділу VIII ПРРЕЕ 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 (постачальника 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.

Згідно з вимогами пункту 2.4 глави 2 Порядку у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання ОСР надає споживачу (замовнику – у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок,

призначених для споживання) компенсацію у розмірах, наведених у додатку 1 до цього Порядку (за вирахуванням необхідних сум податків, якщо такі застосовуються), та відповідно до процедур, визначених главою 6 цього Порядку.

Електропостачальник зобов'язаний згідно з вимогами пункту 7.1 глави 7 Порядку поінформувати споживача про надання йому компенсації шляхом зазначення у рахунку на оплату електроенергії або в «особистому кабінеті» споживача на офіційному вебсайті електропостачальника, або листом на офіційному бланку до завершення розрахункового періоду, в якому нараховується компенсація.

Відповідно до вимог пункту 6.12 глави 6 Порядку у разі ненадання електропостачальником або ОСР компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електропостачання споживач має право самостійно звернутися до електропостачальника або ОСР із заявою за формою, наведеною в додатку 3 до цього Порядку. У разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

Згідно з пунктами 11 та 14 частини першої статті 17 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» НКРЕКП контролює додержання ліцензіатами законодавства у відповідній сфері регулювання і ліцензійних умов провадження господарської діяльності та вживає заходів до запобігання порушенням ліцензійних умов, забезпечує захист прав та законних інтересів споживачів товарів (послуг), які виробляються (надаються) суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, розгляд звернень таких споживачів та врегулювання спорів, надання роз'яснень з питань застосування нормативно-правових актів Регулятора.

Враховуючи зазначене, 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 відповідно до вимог пункту 8.1.2 глави 8.1 розділу VIII ПРРЕЕ, а у разі необґрунтованої відмови у наданні компенсації або залишення заяви без розгляду, споживач має право звернутись до НКРЕКП та її територіальних органів.

З повагою

Перший заступник Міністра

Ольга БУСЛАВЕЦЬ