

Права споживачів

Витяг з Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312

5.5. Права та обов'язки споживача

5.5.1. Споживач електричної енергії має право:

- 1) на приєднання власних електроустановок до мереж оператора системи або іншого власника електромереж у порядку, передбаченому [Кодексом систем розподілу](#) або [Кодексом системи передачі](#);
- 2) на вибір електропостачальника;
- 3) на вибір комерційних пропозицій з різними тарифними планами;
- 4) одночасно мати більше одного укладеного договору про постачання електричної енергії споживачу за умови дотримання цих Правил та [Кодексу комерційного обліку](#). При цьому договір про постачання електричної енергії споживачу укладається між електропостачальником та споживачем та передбачає постачання всього обсягу фактичного споживання електричної енергії споживачем у певний період часу одним електропостачальником;
- 5) купувати електричну енергію для власного споживання за двосторонніми договорами за [Правилами ринку](#) та на організованих сегментах ринку за умови укладення ним договору про врегулювання небалансів та договору про надання послуг з передачі електричної енергії з оператором системи передачі, а у разі приєднання до системи розподілу - додатково договору про надання послуг з розподілу електричної енергії з оператором системи розподілу; або купувати електричну енергію на роздрібному ринку в електропостачальників або у виробників, що здійснюють виробництво електричної енергії на об'єктах розподіленої генерації, за цими Правилами;
- 6) на укладення договорів з оператором системи та електропостачальником з використанням електронної ідентифікації за допомогою інформаційно-комунікаційних систем та/або засобів електронної комунікації;
{Пункт 5.5.1 глави 5.5 розділу V доповнено новим підпунктом 6 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 244 від 07.02.2023}
- 7) на отримання інформації щодо порядку укладення та приєднання споживача до договорів з оператором системи та електропостачальником, у тому числі з використанням електронної ідентифікації за допомогою інформаційно-комунікаційних систем та/або засобів електронної комунікації;
{Пункт 5.5.1 глави 5.5 розділу V доповнено новим підпунктом 7 згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 244 від 07.02.2023}
- 8) отримувати якісні послуги з розподілу (передачі), постачання та комерційного обліку електричної енергії;
- 9) змінювати електропостачальника на умовах, визначених [Законом України "Про ринок електричної енергії"](#) та цими Правилами;
- 10) отримувати електричну енергію належної якості згідно з умовами договору та стандартами якості електричної енергії;
- 11) отримувати інформацію щодо якості електричної енергії, тарифів (цін), порядку оплати, умов та режимів її розподілу та споживання;

12) на компенсацію, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання;

13) на відшкодування збитків відповідно до умов договору та законодавства України, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання та якості електричної енергії;

14) на звернення до електропостачальника з питання змін договірних умов у порядку, передбаченому цими Правилами;

15) на доступ до встановлених поза межами об'єкта споживача розрахункових засобів вимірювання та інформації, яка зберігається в первинній базі даних електронних багатофункціональних розрахункових засобів вимірювання;

16) на отримання від оператора системи відшкодування в межах обґрунтованих витрат на утримання технологічних електричних мереж, які спільно зі споживачем використовуються оператором системи;

17) отримувати від відповідного електропостачальника інформацію, передбачену законодавством та умовами договору про постачання електричної енергії споживачу;

18) отримувати від відповідного електропостачальника повідомлення про його наміри внести зміни до будь-яких умов договору про постачання електричної енергії споживачу не пізніше ніж за 20 днів до внесення цих змін та у разі незгоди із запропонованими змінами розірвати договір з електропостачальником без оплати передбачених договором штрафних санкцій за його дострокове припинення;

19) на передачу функцій з управління електроустановками споживача, зокрема, їх встановлення, експлуатації, обробки даних та технічного обслуговування на підставі окремого договору іншій організації, яка має право на здійснення такої діяльності;

{Підпункт 19 пункту 5.5.1 глави 5.5 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1993 від 26.11.2024}

20) на повернення від оператора системи розподілу, який розподіляє електричну енергію субспоживачу, коштів за розподіл необлікованої засобами вимірювальної техніки субспоживача електричної енергії, а від субспоживача - вартості цієї електричної енергії;

21) на доступ до інформації щодо діяльності на ринку електричної енергії у порядку та обсягах, визначених [Правилами ринку](#) та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють функціонування ринку електричної енергії;

22) на відшкодування збитків, які виникли через дії чи бездіяльність субспоживача, електропостачальника, власника мереж, оператора малої системи розподілу, оператора системи, постачальника послуг комерційного обліку;

23) на встановлення генеруючих установок, призначених для виробництва електричної енергії, згідно з вимогами [Кодексу систем розподілу](#) та [Кодексу системи передачі](#);

{Пункт 5.5.1 глави 5.5 розділу V доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1272 від 05.10.2022; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1993 від 26.11.2024}

24) на продаж гарантованому покупцю за зеленим тарифом електричної енергії, виробленої генеруючими установками, які встановлені з можливістю відпуску виробленої електричної енергії в мережі інших власників, відповідно до [Порядку продажу та обліку електричної енергії, виробленої споживачами, а також розрахунків за неї](#), затвердженого постановою НКРЕКП від 13 грудня 2019 року № 2804;

{Пункт 5.5.1 глави 5.5 розділу V доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1272 від 05.10.2022}

25) на встановлення установки зберігання енергії відповідно до [Кодексу систем розподілу](#) та [Кодексу системи передачі](#);

{Пункт 5.5.1 глави 5.5 розділу V доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1272 від 05.10.2022}

26) на використання установок зберігання електричної енергії без ліцензії, якщо такий споживач у будь-який період часу не здійснює відпуск раніше збереженої в установці зберігання енергії електричної енергії в ОЕС України або в мережі інших власників;

{Пункт 5.5.1 глави 5.5 розділу V доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1272 від 05.10.2022}

27) надавати послуги з балансування самостійно або у складі агрегованих груп у порядку, визначеному [Правилами ринку](#);

{Пункт 5.5.1 глави 5.5 розділу V доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1272 від 05.10.2022; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1993 від 26.11.2024}

28) брати участь у ринку допоміжних послуг самостійно або у складі агрегованих груп у порядку, визначеному [Правилами ринку](#);

{Пункт 5.5.1 глави 5.5 розділу V доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1272 від 05.10.2022; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1993 від 26.11.2024}

29) на продаж електропостачальнику або постачальнику універсальних послуг, який здійснює йому постачання електричної енергії, відпущеної в мережу оператора системи електричної енергії, збереженої установкою зберігання енергії та/або виробленої генеруючою установкою, що приєднана до його електричних мереж, на підставі укладеного договору купівлі-продажу електричної енергії за механізмом самовиробництва (при цьому вимоги та обмеження, що встановлюються для генеруючих установок (та установок зберігання енергії за наявності) активних споживачів, застосовуються також до генеруючих установок (та установок зберігання енергії за наявності) третіх осіб, що приєднані до електричних мереж або електроустановок активного споживача;

{Пункт 5.5.1 глави 5.5 розділу V доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 847 від 09.05.2023; в редакції Постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 3 від 10.01.2024, № 1993 від 26.11.2024}

30) приєднувати (підключати) до власних електричних мереж генеруючі установки, що належать третім особам та призначені для виробництва електричної енергії з альтернативних джерел енергії та з інших джерел енергії, та установки зберігання енергії згідно з вимогами [Закону України «Про ринок електричної енергії»](#), [Кодексу систем розподілу](#) або [Кодексу системи передачі](#);

{Новий підпункт пункту 5.5.1 глави 5.5 розділу V в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 3 від 10.01.2024; із

змiнами, внесеними згiдно з Постановою Нацiональної комiсії, що здiйснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 1993 вiд 26.11.2024](#)}

31) входить до агрегованої групи без згоди електропостачальника такого споживача.

{Новий пiдпункт пункту 5.5.1 глави 5.5 роздiлу V в редакцiї Постанови Нацiональної комiсії, що здiйснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 3 вiд 10.01.2024](#)}

32) тимчасово, до 01 сiчня 2028 року на постачання електричної енергiї постачальником «останньої надiї» бiльше нiж на 90 днiв за умови виконання вимог [Закону України](#) «Про ринок електричної енергiї» та цих Правил, у тому числi направлення заяви про продовження постачання електричної енергiї постачальником «останньої надiї» з усiма додатками одночасно постачальнику «останньої надiї» та оператору системи, з якими у нього укладенi вiдповiднi договори споживача про надання послуг з розподiлу або передачi електричної енергiї.

{Пункт 5.5.1 глави 5.5 роздiлу V доповнено новим пiдпунктом згiдно з Постановою Нацiональної комiсії, що здiйснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 890 вiд 18.06.2025](#)}

5.5.2. Побутовий споживач, крiм прав, визначених [пунктом 5.5.1](#) цiєї глави, має право на:

1) встановлення згiдно з [Кодексом систем розподiлу](#), [Кодексом системи передачi](#), а також [Кодексом комерцiйного облiку](#) у своєму(-iх) приватному(-их) домогосподарствi(-ах) генеруючоi(-их) установкi(-ок) з можливістю вiдпуску виробленої електричної енергiї в мережi, що належать iншим власникам, сумарна встановлена потужнiсть якої(-их) не перевищує встановлену потужнiсть для вiдповiдної категорiї генеруючоi установкi, визначену законом, та дозволену до споживання потужнiсть вiдповiдно до договору споживача про надання послуг з розподiлу/передачi електричної енергiї (згiдно з паспортом точки розподiлу/передачi електричної енергiї), та на виробництво електричної енергiї з такої установкi без вiдповiдної лiцензiї;

2) продаж за «зеленим» тарифом постачальнику унiверсальних послуг електричної енергiї, виробленої з енергiї сонячного випромiнювання та/або енергiї вiтру генеруючою(-ими) установкою(-ами) приватного(-их) домогосподарства(-), сумарна потужнiсть якої(-их) не перевищує встановлену потужнiсть для вiдповiдної категорiї генеруючоi установкi, визначену законом, в обсязi, що перевищує мiсячне споживання електричної енергiї таким приватним домогосподарством. Така(-i) генеруюча(-i) установка(-и) має(-ють) бути встановлена(-i) iз можливістю вiдпуску електричної енергiї в мережi ОСР вiдповiдно до вимог [Кодексу систем розподiлу](#). У разi використання приватним домогосподарством електричної енергiї на побутовi та непобутовi потреби вiдповiдно до акта розподiленої електричної енергiї (додаток 11 до [договору споживача про надання послуг з розподiлу \(передачi\) електричної енергiї](#)) продаж надлишку виробленої електричної енергiї за «зеленим» тарифом здiйснюється в обсязi, що перевищує мiсячне споживання електричної енергiї таким приватним домогосподарством (яке включає побутовi та непобутовi потреби цього приватного домогосподарства). У разi якщо мiсячне споживання цього приватного домогосподарства перевищує обсяги виробництва, споживач здiйснює купiвлю електричної енергiї з урахуванням акта розподiленої електричної енергiї;

{Абзац третiй пункту 5.5.2 глави 5.5 роздiлу V iз змiнами, внесеними згiдно з Постановою Нацiональної комiсії, що здiйснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг [№ 891 вiд 18.06.2025](#)}

3) встановлення у своєму(-iх) приватному(-их) домогосподарствi(-ах) генеруючоi(-их) установкi(-ок), призначеної(-их) для виробництва електричної енергiї з енергiї сонячного випромiнювання та/або енергiї вiтру, вiдповiдно до вимог [Кодексу систем розподiлу](#) без можливостi вiдпуску виробленої електричної енергiї в мережi, що належать iншим власникам;

4) встановлення установкi зберiгання енергiї вiдповiдно до вимог [Кодексу систем розподiлу](#);

5) призупинення дії договорів про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг та про купівлю-продаж електричної енергії за «зеленим» тарифом приватним домогосподарством;

{Пункт 5.5.2 глави 5.5 розділу V доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 847 від 09.05.2023}

{Підпункт 6 пункту 5.5.2 глави 5.5 розділу V виключено на підставі Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1993 від 26.11.2024}

б) використання електромобіля у власному домогосподарстві як установку зберігання енергії, з дотриманням вимог [Кодексу комерційного обліку](#) та [Кодексу систем розподілу](#).

{Пункт 5.5.2 глави 5.5 розділу V доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 3 від 10.01.2024}

{Пункт 5.5.2 глави 5.5 розділу V в редакції Постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг № 1272 від 05.10.2022}

5.5.3. Непобутовий споживач, крім прав, визначених [пунктом 5.5.1](#) цієї глави, має право на організацію додаткових площадок вимірювання за однією адресою згідно з узгодженими з відповідним оператором системи проектними рішеннями. При цьому проектом має бути виключена можливість приєднання до електричних мереж на додаткових (окремих) площадках вимірювання електроустановок або струмоприймачів, не передбачених проектом.

5.5.4. Побутові споживачі та малі непобутові споживачі мають право на отримання універсальних послуг відповідно до [Закону України](#) "Про ринок електричної енергії".