

Інформація для споживачів електричної енергії.

Загальні умови електропостачання

Постачання електричної енергії споживачу здійснюється, якщо:

- 1) об'єкт споживача підключений до мереж оператора системи у встановленому законодавством порядку;
- 2) електропостачальник за договором з оператором системи отримав доступ до мереж та можливість продажу електричної енергії на території діяльності оператора системи;
- 3) споживач є стороною діючих договорів:
 - про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії;
 - про постачання електричної енергії споживачу;
- 4) за усіма точками комерційного обліку на об'єкті (об'єктах) споживача, за якими здійснюється (планується) постачання електричної енергії, укладено договір з постачальником послуг комерційного обліку про надання послуг комерційного обліку електричної енергії;
- 5) відсутній факт припинення/призупинення постачання електричної енергії або надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії у випадках, передбачених законодавством у сфері енергетики;
- 6) відсутня прострочена заборгованість за договорами про постачання електричної енергії або про надання послуг системи розподілу/передачі.

За наявності боргу у розмірі вартості електричної енергії, спожитої протягом двох попередніх місяців, електропостачальник має право в установленому порядку розірвати договір про постачання електричної енергії споживачу згідно з його умовами.

Порядок зміни електропостачальника

Споживач має право в установленому цими Правилами порядку на зміну електропостачальника шляхом укладення нового договору про постачання електричної енергії споживачу (постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг) з новим електропостачальником.

Процес зміни споживачем електропостачальника забезпечується суб'єктами (учасниками) ринку електричної енергії та учасниками роздрібного ринку електричної енергії, які задіяні у процесі зміни електропостачальника та забезпечують зміну та інформаційний обмін під час такої зміни на безоплатній основі.

Зміна електропостачальника за ініціативою споживача має бути завершена протягом періоду, що починається з дня повідомлення споживачем нового електропостачальника про наміри змінити попереднього електропостачальника, але у строк, що не перевищує 21 календарний день з дня вказаного повідомлення.

Днем повідомлення споживачем про намір змінити електропостачальника вважається дата

зафіксованого звернення споживача до нового електропостачальника щодо наміру укласти з ним договір про постачання електричної енергії споживачу.

Якщо споживач має чинний договір про постачання електричної енергії споживачу з фіксованим терміном (строком) дії, з метою уникнення штрафних санкцій за дострокове розірвання договору з боку попереднього електропостачальника споживач повинен повідомити нового електропостачальника про намір укласти з ним договір про постачання електричної енергії споживачу за 21 календарний день до дати закінчення терміну (строку) дії чинного договору.

Порядок подання та розгляду електропостачальником звернень, скарг, претензій.

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.

Розгляд письмових звернень громадян

1. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕННЯ.

1.1. Звернення адресуються органам державної влади і органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

1.2. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне). Звернення може бути усним чи письмовим. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

1.3. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

1.4. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги,

прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2. ЗАБОРОНА ВІДМОВИ В ПРИЙНЯТТІ ТА РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕННЯ.

2.1. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

2.2. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

2.3. Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

3. БЕЗОПЛАТНІСТЬ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕННЯ.

3.1 Органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи розглядають звернення громадян, не стягуючи плати.

4. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕННЯ.

4.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.2. На обгрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

4.3. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

5. ЗВЕРНЕННЯ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЮ.

5.1. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

5.2. Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення,

терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Контакти ПАТ «НПК-ГАЛИЧИНА» для подання звернень, скарг, претензій дивіться за посиланням: <http://npk.lv.ukrtel.net>

Порядок відключення/відновлення електроспоживання споживача

Припинення повністю або частково постачання електричної енергії споживачу здійснюється:

1) оператором системи за умови попередження споживача не пізніше ніж за 5 робочих днів до дня відключення у разі:

- відсутності персоналу для обслуговування електроустановок споживача або договору на обслуговування електроустановок (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);
- недопущення уповноважених представників оператора системи до електроустановок споживача, пристроїв релейного захисту, автоматики і зв'язку, які забезпечують регулювання навантаження в енергосистемі, та/або розрахункових засобів комерційного обліку електричної енергії, що розташовані на території споживача;
- заборгованості за надані послуги з розподілу (передачі) електричної енергії відповідно до умов договору з оператором системи;
- несплати вартості необлікованої електричної енергії внаслідок порушення споживачем цих Правил, визначеної відповідно до законодавства (за умови прийняття судом рішення щодо споживання споживачем необлікованої електричної енергії на користь оператора системи);
- невиконання припису представника відповідного органу виконавчої влади;
- закінчення терміну дії, розірвання або неукладення договору між споживачем та оператором системи;
- закінчення терміну дії договору між споживачем та постачальником «останньої надії» (за умови неукладення споживачем договору з іншим електропостачальником);
- порушення споживачем під час виконання робіт або провадження іншої діяльності поблизу електричних мереж Правил охорони електричних мереж, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 04 березня 1997 року № 209 (далі - Правила охорони електричних мереж);
- Створення неналежних умов експлуатації електричних мереж унаслідок незабезпечення збереження електричних мереж, створення умов, наслідком яких можуть стати нещасні випадки від впливу електричного струму. Відключенню підлягають електроустановки та струмоприймачі споживача, для електрозабезпечення яких використовуються електричні мережі, щодо яких споживачем порушуються Правила охорони електричних мереж (на виконання припису представника відповідного органу виконавчої влади);

2) електропостачальником за умови попередження споживача не пізніше ніж за 10 робочих днів до дня відключення у разі:

- заборгованості з оплати за спожиту електричну енергію відповідно до умов договору з електропостачальником;
- недопущення уповноважених представників електропостачальника до розрахункових засобів комерційного обліку електричної енергії, що розташовані на території споживача.

Для споживача, який у встановленому законодавством порядку визнаний банкрутом, припинення повністю або частково постачання електричної енергії у зв'язку з відповідною заборгованістю здійснюється без попередження у разі наявності від'ємного сальдо на особовому рахунку згідно з показаннями засобу комерційного обліку, крім випадків, коли такий споживач, щодо якого в установленому порядку вживаються заходи для запобігання банкрутству, здійснює своєчасний розрахунок поточної плати за спожиту електричну енергію, а погашення його заборгованості включено до заходів щодо забезпечення вимог кредиторів.

Попередження про припинення повністю або частково постачання (розподілу або передачі) електричної енергії оформлюється після встановлення факту наявності підстав для вчинення вказаних дій та надається споживачу окремим письмовим повідомленням, у якому зазначаються підстава, дата і час, з якого електропостачання буде повністю або частково припинено, прізвище, ім'я, по батькові, підпис відповідальної особи, якою оформлено попередження.

Датою отримання таких попереджень буде вважатися дата їх особистого вручення, що підтверджується підписом одержувача та/або реєстрацією вхідної кореспонденції, або третій календарний день від дати отримання поштовим відділенням зв'язку, в якому обслуговується одержувач (у разі направлення поштою рекомендованим листом).

Попередження про припинення постачання електричної енергії може надаватися споживачу в інший спосіб, передбачений договором з електропостачальником та договором з оператором системи або додатками до нього.

Якщо підставою для припинення постачання електричної енергії є заборгованість споживача перед відповідним учасником роздрібного ринку, у попередженні про припинення постачання електричної енергії додатково зазначається сума заборгованості за відповідним договором та період, за який ця заборгованість виникла.

У разі усунення споживачем в установлений строк порушень, що завчасно (до дня відключення) підтверджується належним чином, постачання електричної енергії споживачу не припиняється.

Оператор системи протягом одного робочого дня після надання споживачу попередження про припинення електроживлення повідомляє про це електропостачальника споживача та адміністратора комерційного обліку. У разі отримання оператором системи від електропостачальника звернення щодо відключення електроустановки споживача оператор системи має повідомити адміністратора комерційного обліку про отримання відповідного звернення протягом дня його отримання.

Відновлення електроживлення електроустановок споживача, електроживлення яких було припинено з підстав, здійснюється оператором системи у порядку, визначеному Кодексом системи передачі та Кодексом систем розподілу, протягом 3 робочих днів у містах та 5 робочих днів у сільській місцевості після отримання від ініціатора відключення інформації про усунення споживачем порушень, що підтверджується відповідним документом учасника ринку, на вимогу якого здійснювалося припинення електроживлення. Про усунення причин відключення ініціатор такого відключення повідомляє оператора системи в день отримання такої інформації.

Витрати оператора системи на здійснення робіт з припинення та відновлення електроживлення електроустановки споживача (повторне підключення електроустановки) покриваються за рахунок коштів ініціатора здійснення цих робіт, які відшкодовуються йому

споживачем, якщо припинення постачання (розподілу або передачі) електричної енергії споживачу здійснювалося у встановленому цими Правилами порядку.

Права споживачів.

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) отримувати якісні послуги з розподілу (передачі), постачання та комерційного обліку електричної енергії;
- 7) змінювати електропостачальника на умовах, визначених Законом України «Про ринок електричної енергії» та цими Правилами;
- 8) отримувати електричну енергію належної якості згідно з умовами договору та стандартами якості електричної енергії;
- 9) отримувати інформацію щодо якості електричної енергії, тарифів (цін), порядку оплати, умов та режимів її розподілу та споживання;
- 10) на компенсацію, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання;
- 11) на відшкодування збитків відповідно до умов договору та законодавства України, що застосовується у разі недотримання показників якості послуг електропостачання та якості електричної енергії;
- 12) на звернення до електропостачальника з питання змін договірних умов у порядку, передбаченому цими Правилами;
- 13) 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.

ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!

Споживач, що не є побутовим, зобов'язаний протягом трьох календарних днів після закінчення розрахункового місяця надати Постачальнику послуг комерційного обліку (Оператору системи) звіт про покази засобів обліку за розрахунковий місяць. При обладнанні комерційних засобів обліку засобами дистанційної передачі даних, інформація про покази засобів обліку за розрахунковий місяць формується через канали дистанційного зв'язку.

Перевірка достовірності даних комерційних засобів обліку безпосередньо на місці їх встановлення забезпечується сторонами за необхідності, але не рідше ніж один раз на шість місяців, про що складається відповідний акт контрольного огляду засобу комерційного обліку.

У разі ненадання Споживачем звіту про дані комерційних засобів обліку протягом трьох календарних днів після закінчення розрахункового місяця та за відсутності переданої (зчитаної) з них інформації засобами дистанційної передачі даних, а також за відсутності контрольного огляду засобу комерційного обліку протягом розрахункового місяця обсяг спожитої (розподіленої) електричної енергії за розрахунковий місяць визначається розрахунковим шляхом за значенням середньодобового споживання попереднього розрахункового місяця.