



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ
РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕНЕРГЕТИКИ ТА КОМУНАЛЬНИХ
ПОСЛУГ**

ПОСТАНОВА

30.12.2024 № 2408

**Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку
електричної енергії**

Відповідно до законів України «Про ринок електричної енергії» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, **ПОСТАНОВЛЯЄ**:

1. Затвердити Зміни до [Правил роздрібного ринку електричної енергії](#), затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 14 березня 2018 року № 312, що [додаються](#).

2. Визнати такою, що втратила чинність, [постанову Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року № 299](#) «Про затвердження Положення про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії», зареєстровану в Міністерстві юстиції України 06 квітня 2009 року за № 308/16324.

3. Ця постанова набирає чинності з 01 квітня 2025 року, але не раніше дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

Голова НКРЕКП

Юрій ВЛАСЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Національної
комісії, що здійснює
державне регулювання
у сферах енергетики
та комунальних послуг
30.12.2024 № 2408

ЗМІНИ
до Правил роздрібного ринку електричної енергії

1. **Абзац сімдесятий** пункту 1.1.2 глави 1.1 розділу I викласти в такій редакції:

«скарга - звернення заявника з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника;».

2. В **абзаці першому** пункту 4.15 розділу IV слова «в інформаційно-консультаційному центрі» замінити словами «в центрі обслуговування споживачів».

3. У **главі 8.3** розділу VIII:

1) **підпункт 1** пункту 8.3.2 викласти в такій редакції:

«1) адреси центру обслуговування споживачів, Центру розгляду скарг та телефони кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;»;

2) у **пункті 8.3.6** слова та знак «положенням про інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії, затвердженим Регулятором» замінити словами, знаками та цифрами «Положенням про Центр розгляду скарг, який розробляється операторами систем та електропостачальниками на основі Примірного Положення про Центр розгляду скарг (додаток 19 до цих Правил)», а слова та знак «інформаційно-консультаційний центр» замінити словами «Центр розгляду скарг»;

3) **пункт 8.3.17** викласти в такій редакції:

«8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 100000 споживачів та більше, повинні створити:

центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством;

Центр розгляду скарг;

кол-центр.

У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку.

Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 100000 споживачів, створення центрів обслуговування споживачів не є обов'язковим. У такому разі функції центра обслуговування споживачів, зокрема щодо забезпечення дотримання визначеного цими Правилами порядку розгляду звернень/скарг/претензій споживачів, покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) учасника роздрібного ринку.».

4. В абзаці другому пункту 9.4.4 глави 9.4 розділу IX слова та знак «центр обслуговування споживачів, інформаційно-консультаційний центр» замінити словами «центр обслуговування споживачів».

5. У додатку 11 до [додатка 3](#) слово «березень» замінити словом «вересень».

6. У главі 11 [додатка 5](#):

1) пункт 11.1 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, який функціонує на підставі Положення про Центр розгляду скарг, розробленого відповідно до Примірного Положення про Центр розгляду скарг, зазначеного у додатку 19 до ПРРЕЕ (далі - Положення про ЦРС).

Під час вирішення спорів Сторони керуються чинним законодавством, зокрема порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ, та Положенням про ЦРС.»;

2) в абзаці першому пункту 11.2 слова та абревіатуру «рішенням ІКЦ» замінити словами «рішенням Центру розгляду скарг», а слова та абревіатуру «Положенням про ІКЦ» замінити словами та абревіатурою «Положенням про ЦРС».

7. У главі 11 [додатка 6](#):

1) пункт 11.1 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, який функціонує на підставі Положення про Центр розгляду скарг, розробленого відповідно до Примірного Положення про Центр розгляду скарг, зазначеного у додатку 19 до ПРРЕЕ (далі - Положення про ЦРС).

Під час вирішення спорів Сторони керуються чинним законодавством, зокрема порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ, та Положенням про ЦРС.»;

2) в абзаці першому пункту 11.2 слова та абревіатуру «рішенням ІКЦ» замінити словами «рішенням Центру розгляду скарг», а слова та абревіатуру «Положенням про ІКЦ» замінити словами та абревіатурою «та «Положенням про ЦРС».

8. У [главі 11](#) [додатка 7](#):

1) пункт 11.1 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, який функціонує на підставі Положення про Центр розгляду скарг, розробленого відповідно до Примірного Положення про Центр розгляду скарг, зазначеного у додатку 19 до ПРРЕЕ (далі - Положення про ЦРС).

Під час вирішення спорів Сторони керуються чинним законодавством, зокрема порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ, та Положенням про ЦРС.»;

2) в абзаці першому пункту 11.2 слова та абревіатуру «рішенням ІКЦ» замінити словами «рішенням Центру розгляду скарг», а слова та абревіатуру «Положенням про ІКЦ» замінити словами та абревіатурою «Положенням про ЦРС».

9. У главі 10 **додатка 12**:

1) пункт 10.1 викласти в такій редакції:

«10.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути при виконанні умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, який функціонує на підставі Положення про Центр розгляду скарг, розробленого відповідно до Примірного Положення про Центр розгляду скарг, зазначеного у додатку 19 до ПРРЕЕ (далі - Положення про ЦРС).

Під час вирішення спорів Сторони керуються чинним законодавством, зокрема порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ, та Положенням про ЦРС.»;

2) в абзаці першому пункту 10.2 слова та абревіатуру «рішенням ІКЦ» замінити словами «рішенням Центру розгляду скарг», а слова та абревіатуру «Положенням про ІКЦ» замінити словами та абревіатурою «Положенням про ЦРС».

10. Доповнити новим додатком 19, що **додається**.

11. У тексті Правил роздрібного ринку електричної енергії та додатках до них слова «інформаційно-консультаційний центр» у всіх відмінках та числах замінити словами «Центр розгляду скарг» у відповідних відмінках та числах.

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

Олег КОСТРИКІН