

**Обґрунтування**  
**до проекту рішення, що має ознаки регуляторного акта – постанови**  
**Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах**  
**енергетики та комунальних послуг,**  
**«Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної**  
**енергії»**

Відносини на роздрібному ринку електроенергії регулюються Законом України «Про ринок електричної енергії» та іншими нормативно-правовими актами, зокрема Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312 (далі – Правила роздрібного ринку). Правила роздрібного ринку встановлюють, зокрема обов'язок учасників роздрібного ринку, які здійснюють розподіл або постачання електричної енергії споживачам, здійснювати розгляд скарг та вирішувати спори у порядку, визначеному Правилами роздрібного ринку, Кодексом систем розподілу та іншими нормативно-правовими актами Регулятора.

Враховуючи євроінтеграційні процеси адаптації національних нормативно - правових актів до норм європейського законодавства та з метою удосконалення та усунення прогалин в діючій процедурі розгляду скарг споживачів, замовників послуг, які надаються оператором системи розподілу/електропостачальником, або осіб, які мають намір стати споживачами, щодо порушення їхніх прав та інтересів операторами систем розподілу/електропостачальниками, норми Правил роздрібного ринку потребують доопрацювання, зокрема з питань удосконалення та забезпечення ефективності процедури розгляду скарг, забезпечення можливості розгляду скарг за допомогою застосування технічних засобів із залученням заявника/його уповноваженого представника, відкритості результатів розгляду скарг шляхом оприлюднення результатів розгляду на офіційному вебсайті ліцензіата, з дотриманням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.

Враховуючи викладене, Департаментом із регулювання відносин та захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії розроблено проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» (далі – Проект), яким передбачається функціонування в складі оператора системи розподілу/електропостачальника Центру розгляду скарг. Відповідно до вказаного Проекту учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження скарг споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного Правилами роздрібного ринку та/або Положенням про Центр розгляду скарг, яке розробляється операторами систем розподілу/електропостачальниками відповідно до додатку 19 до Правил роздрібного ринку.

Зазначений Проект постанови містить ознаки регуляторного акта та потребує проходження регуляторної процедури відповідно до частини першої статті 11 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг».



UB  
України «Про Національну комісію, що здійснює державне  
№2158-20.1/24 від 16.10.2024  
КМУ у сферах енергетики та комунальних послуг».  
26B2648ABD3032E10400000021911E002873AB00  
Сертифікат дійсний з 03.11.2022 до 03.11.2024 14:13

Враховуючи вищевикладене, Департамент із регулювання відносин та захисту прав споживачів на роздрібному ринку електричної енергії пропонує:  
схвалити Проект постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії» та оприлюднити його на офіційному вебсайті НКРЕКП з метою одержання зауважень і пропозицій.

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

**Олег КОСТРИКІН**



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

**ПОСТАНОВА**

№ \_\_\_\_\_

Київ

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».

3. Ця постанова набирає чинності з 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**

## **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 споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника;».

2. У пункті 4.15 розділу IV слова «в інформаційно-консультаційному центрі» замінити словами «в центрі обслуговування споживачів».

3. У пункті 8.3.6 глави 8.3 розділу VIII слова та знак «положенням про інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії, затвердженим Регулятором» замінити словами, знаком та цифрами «Положенням про Центр розгляду скарг, розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил», а слова «інформаційно-консультаційний центр» замінити словами «Центр розгляду скарг».

4. В абзаці третьому додатку 11 до додатка 3 слово «березень» замінити словом «вересень».

5. У главі 11 додатку 5:

пункт 11.1 викласти в такій редакції:

«11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути із виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, або можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Центр розгляду скарг відповідно до додатку 19 ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦРС).

Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ЦРС.»;

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

6. У главі 11 додатку 6:

пункт 11.1 викласти в такій редакції:

«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 вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Центр розгляду скарг відповідно до додатку 19 ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦРС).

Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ЦРС.»;

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

7. У главі 11 додатку 7:

пункт 11.1 викласти в такій редакції:

«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 вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Центр розгляду скарг відповідно до додатку 19 ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦРС).

Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ЦРС.»;

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

8. У главі 10 додатку 12:

пункт 10.1 викласти в такій редакції:

«10.1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути під час виконання умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішені шляхом звернення Споживача до Центру розгляду скарг, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Центр розгляду скарг відповідно до додатку 19 ПРРЕЕ (далі – Положення про ЦРС).

Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ЦРС.»;

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

9. Доповнити новим додатком 19, що додається.

10. 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

## **ПОЛОЖЕННЯ про Центр розгляду скарг**

### **1. Загальні положення**

1.1. Це Положення визначає процедуру розгляду Центром скарг заявників щодо порушення їхніх прав та законних інтересів оператором систем розподілу та/або електропостачальником.

1.2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:

заявник – споживач або особа, яка має намір ним стати, користувач/замовник послуг, які надаються оператором системи розподілу, який звернувся до оператора системи розподілу/електропостачальника зі скаргою особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства;

повторна скарга – скарга, подана від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті;

скарга – звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу/електропостачальника;

Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про звернення громадян», «Про ринок електричної енергії», Кодексі систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, Кодексі комерційного обліку електричної енергії, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311, Правилах роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312 (далі – ПРРЕЕ), та інших нормативно-правових актах.

1.3. Звернення, яке не є скаргою розглядається оператором системи розподілу/електропостачальником у загальному порядку.

1.4. Оператор системи розподілу/електропостачальник, який обслуговує 100 000 споживачів і більше, утворює Центр розгляду скарг (далі – Центр), як окремий структурний підрозділ.

Чисельність працівників Центру встановлюється з розрахунку не менше одного спеціаліста на 100 000 споживачів, без урахування керівника Центру та його заступника (за наявності).

У випадку обслуговування Оператором системи розподілу/електропостачальником менше 100 000 споживачів, функції Центру покладаються на окремий структурний підрозділ (посадову особу) такого оператора систем розподілу/електропостачальника.

1.5. Центр забезпечує об'єктивність та своєчасність розгляду скарг.

1.6. Для ефективного функціонування Центру оператор системи розподілу/електропостачальник має забезпечити:

1) інформування заявників про роботу Центру шляхом розміщення відповідної інформації:

на стендах у головному офісі та структурних підрозділах оператора системи розподілу/електропостачальника;

на головній сторінці власного офіційного вебсайту у мережі Інтернет;

в особистому кабінеті споживача та особистому кабінеті замовника;

на своєму офіційному вебсайті або на зворотному боці платіжного документу, який направляється заявнику;

2) функціонування сторінки/розділу «Центр розгляду скарг» на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет, який має містити інформацію, з дотриманням вимог законодавства, щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації, про:

адреси (фактична, поштова, електронна) та номери телефонів Центру, за якими можливо подати скаргу та отримати необхідну інформацію про хід розгляду скарги та строки її розгляду;

режим роботи Центру;

процедуру розгляду Центром скарги;

стан розгляду скарги (дата надходження скарги, строки її розгляду, протокол розгляду скарги за участі заявника, відповідь);

посилання на чинну редакцію цього Положення;

дії заявника у разі його незгоди з отриманою відповіддю за результатами розгляду скарги;

3) можливість направлення електронного звернення на визначену електронну адресу, через особистий кабінет або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на своєму офіційному вебсайті;

4) своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги заявника.

1.7. Центр розглядає скарги заявників на безоплатній основі.



1.8. Реєстрація скарг заявників покладається на відповідний структурний підрозділ оператора системи розподілу/електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу, зберігання документів.

1.9. Оператор системи розподілу/електропостачальник оприлюднює на своєму офіційному вебсайті у мережі Інтернет до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом, щоквартальний звіт Центру у форматі «xls» або «xlsx» або «xlsm» за формою згідно з додатками 1 та 2 до цього Положення відповідно.

## **2. Завдання та функції Центру**

2.1. Основними завданнями Центру є:

1) розгляд скарг заявників, поданих у письмовому (електронному) вигляді на адресу оператора системи розподілу/електропостачальника, у тому числі через сторінку/розділ «Особистий кабінет споживача», які зареєстровані в порядку, визначеному постановою Кабінету Міністрів України та ПРРЕЕ.

2) розгляд вимог НКРЕКП та/або запитів Державної інспекції енергетичного нагляду України, щодо надання копій документів, засвідчених в установленому порядку, пояснень та іншої інформації з питань, викладених у скарзі;

3) проведення комунікаційної роботи із заявниками, направленої на роз'яснення прав і можливостей заявників з метою зменшення кількості скарг і підвищення рівня задоволення інтересів заявників.

2.2. Для забезпечення належного виконання основних завдань Центр виконує такі функції:

1) об'єктивно, всебічно і вчасно розглядає скарги заявників;

2) за необхідності, залучає до розгляду скарг заявника (за згодою), структурні підрозділи оператора систем розподілу/електропостачальника, до компетенції яких відноситься предмет скарги, та третіх осіб (за необхідності);

3) готує проєкт письмової відповіді заявнику про результати розгляду скарги у строки, встановлені законодавством. У разі визнання скарги необгрунтованою готує роз'яснення про порядок оскарження прийнятого рішення за результатом розгляду скарги;

4) ініціює заходи із забезпечення поновлення порушених прав заявника, виконання прийнятих у зв'язку зі скаргою рішень;

5) вчасно надає інформацію для розміщення на сторінці/розділі «Центр розгляду з скарг» на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника у мережі Інтернет;

6) здійснює облік складених протоколів за результатами розгляду скарг заявників;

7) узагальнює та вносить на розгляд керівництва оператора системи розподілу/електропостачальника пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Центру;

8) за узагальненими матеріалами готує та надає пропозиції щодо необхідності внесення змін до нормативно-правових актів.

### **3. Процедура розгляду скарг**

3.1. Скарга, зареєстрована відповідним структурним підрозділом оператора системи розподілу/електропостачальника, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу та зберігання документів, протягом одного дня з дня проведення реєстрації передається на розгляд Центру.

3.2. З метою оперативного вирішення по суті порушених у скарзі питань та забезпечення належного інформування заявника про хід розгляду скарги та прийнятого рішення за результатом її розгляду, керівник Центру визначає відповідального виконавця з розгляду такої скарги.

3.3. Скарга підлягає залишенню без розгляду якщо:

1) заявником подано повторну скаргу, якщо попередня скарга вирішена по суті;

2) порушене у скарзі питання, станом на день її подання є предметом розгляду в суді або щодо якого ухвалено судове рішення, яке набрало законної сили;

3) звернення не підписане заявником та таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);

4) у скарзі не викладено зміст вимоги заявника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

5) звернення містить заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підрив її безпеки, незаконне

захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення;

б) розгляд і вирішення питання, викладеного у скарзі, не належить до компетенції оператора системи розподілу/електропостачальника.

Про залишення скарги без розгляду, крім випадку отримання анонімної скарги, Центр повідомляє заявника письмово.

3.4. Скарга заявника розглядається та вирішується у строк не більше ніж 30 днів з дня її надходження, а скарга, яка не потребує додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня її надходження.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, керівником Центру визначається термін, необхідний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка направила скаргу. Загальний термін надання відповіді не може перевищувати 45 днів.

3.5. На прохання заявника оператор системи розподілу/електропостачальник організовує розгляд його скарги за його участі шляхом проведення робочої зустрічі.

3.6. На робочій зустрічі розглядається позиція всіх учасників цієї зустрічі, документи, пояснення та інша інформація, що стосуються питання, порушеного у скарзі.

3.7. Розгляд скарги під час робочої зустрічі може здійснюватися за участю представників НКРЕКП та Держенергонагляду (за їх згодою).

3.8. Відповідальний виконавець, не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення робочої зустрічі, інформує заявника та інших учасників розгляду скарги про час, дату та місце розгляду скарги, а у разі проведення розгляду дистанційно – за допомогою застосування технічних засобів, – надсилає на електронні адреси учасників розгляду скарги посилання на неї.

3.9. Учасники розгляду скарги не пізніше, ніж за один робочий день до дня проведення робочої зустрічі мають повідомити Центр про свою участь під час розгляду скарги.

3.10. За результатами розгляду скарги під час робочої зустрічі відповідальний виконавець складає протокол, у якому зазначає:

- 1) дату проведення робочої зустрічі;

- 2) інформацію про проведення розгляду скарги в приміщенні Центру або дистанційно (за допомогою застосування технічних засобів);
- 3) учасників робочої групи;
- 4) суть скарги;
- 5) наявні документи (копії документів), які додавалися до скарги;
- 6) прийняте рішення на робочій зустрічі;
- 7) порядок оскарження прийнятого рішення.

Протокол розгляду скарги підписується керівником Центру та відповідальним виконавцем.

3.11. Відповідальний виконавець з урахуванням протоколу розгляду скарги під час робочої зустрічі готує проект відповіді, який містить рішення за результатом розгляду скарги, та надає його на погодження керівнику Центру та на підпис керівнику оператора системи розподілу/електропостачальника.

3.12. Відповідь на скаргу надсилається заявнику у спосіб, у який вона була надіслана оператору системи розподілу/ електропостачальнику, якщо про іншу форму надання відповіді не вказано заявником у скарзі. У разі подання заявником до скарги оригіналів документів, такі документи повертаються заявнику.

3.13. Листи-відповіді, рішення за результатами розгляду скарг з типових питань оприлюднюються на офіційному вебсайті оператора системи розподілу/електропостачальника, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційності інформації.

3.14. У разі якщо скарга заявника не підлягає задоволенню, Центр у відповіді заявнику роз'яснює порядок його дій щодо оскарження такого рішення.

**Звіт**  
**щодо розгляду скарг Центром оператора системи розподілу**

за \_\_\_\_ квартал \_\_\_\_ року/

№ з/п	Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до оператора систем розподілу, щодо	Кількість зареєстрованих скарг	Кількість складених протоколів	Загальна кількість наданих відповідей за результатами розгляду скарг	Питання вирішено шляхом надання письмової відповіді заявнику (кількість)		Звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом		
					про задоволення вимог заявника	про відмову у задоволенні вимог заявника	НКРЕКП	Держенергонагляду	Іншого державного органу, підприємства/установи/ організації або посадової особи (зазначити)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Приєднання до мережі								
1.1	Плата за приєднання								
1.2	Не дотримання термінів приєднання								

1.3	Не дотримання процедури видачі технічних умов								
1.4	Тимчасового приєднання								
1.5	Перешкод з боку компанії для здійснення приєднання об'єкта, у тому числі за «зеленим» тарифом								
1.6	Інші								
2	Обліку								
2.1	Зчитування показів лічильника та передачі їх та обсягів спожитої електричної енергії постачальнику								
2.2	Роботи лічильника								
2.3	Багатозонного обліку								
2.4	Експертизи лічильника								
2.5	Ремонту лічильника								
2.6	Повірки лічильника								
2.7	Заміни лічильника								
2.8	Проведення контрольних знімань показів								
2.9	Проведення звірки обсягів спожитої електричної енергії								
2.10	Не забезпечення доступу до лічильника								
2.11	Складення акта про недопуск до лічильника								
2.12	Інші								
3	Якості електропостачання								

3.1	Якості електричної енергії								
3.2	Надійності (безперебійності) електропостачання								
3.3	Інші								
4	Договору про надання послуг з розподілу								
4.1	Укладення договору								
4.2	Зміни умов договору								
4.3	Неповної інформації у договорі (в паспорті точки обліку)								
4.4	Розірвання договору								
4.5	Порядку розрахунків з розподілу								
4.6	Строків підписання договору								
4.7	Інші								
5	Активації послуг (подача напруги до приєднаного об'єкта за заявою споживача)								
5.1	Початку постачання після зміни власника приміщення								
5.2	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою								
6	Відключення за несплату рахунків								
6.1	За ініціативою постачальника								
6.2	За послуги з розподілу								

6.3	За інші послуги								
7	Виставлення рахунків за розподіл електроенергії								
7.1	Неправильно виставленого рахунку								
7.2	Незрозумілого рахунку								
7.3	Заборгованості за рахунком за наданні послуги з розподілу електричної енергії та								
7.4	Заборгованості за плату за перетікання реактивної електричної енергії відповідно до умов договору								
7.5	Інші								
8	Тарифу на розподіл електроенергії								
8.1	Зміни тарифу								
8.2	Неправильного тарифу								
8.3	Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу)								
8.4	Інші								
9	Недотримання процедури зміни постачальника								
10	Відшкодування/компенсації								
10.1	Відшкодування завданих збитків								
10.2	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг								



10.3	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості електричної енергії								
11	Актів про порушення споживачем ПРРЕЕ								
12	Скарги на дії/бездіяльність працівників оператора системи розподілу								
13	Додаткових послуг								
14	Надання інформації								
15	Звернень, які не стосуються питань оператора системи розподілу								
16	Інші								
	УСЬОГО								

Звіт  
щодо розгляду скарг Центром електропостачальника

за \_\_\_\_ квартал \_\_\_\_ року

№ з/п	Питання, з якими звертались заявники зі скаргою до електропостачальника, щодо	Кількість зареєстрованих скарг	Кількість складених протоколів	Кількість наданих відповідей	Питання вирішено шляхом надання письмової відповіді заявнику (кількість)		Звернення, розглянуті шляхом надання письмової відповіді за запитом		
					про задоволення вимог заявника	про відмову у задоволенні вимог заявника	НКРЕКП	Держенергонагляду	Іншого державного органу, підприємства/установи/ організації або посадової особи
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Договору про постачання електричної енергії, у тому числі по зеленому тарифу								
1.1	Укладення договору								
1.2	Зміни договору								

1.3	Неповної інформації в договорі								
1.4	Розірвання договору								
1.5	Комерційних умов оплати								
1.6	Строків підписання договору після подання заяви								
1.7	Інші								
2	Відключення за несплату рахунків								
3	Виставлення рахунків								
3.1	Неправильно виставленого рахунку								
3.2	Незрозумілого рахунку								
3.3	Заборгованості за рахунком								
3.4	Інші								
4	Ціни (тарифу)								
4.1	Зміни ціни								
4.2	Неправильної ціни								
4.3	Прозорості ціни (незрозумілості або складності визначення ціни)								
4.4	Інші								
5	Зміни постачальника								
6	Відшкодування/компенсації								
6.1	Відшкодування завданих збитків								
6.2	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості послуг								

7	Неконкурентної поведінки								
8	Пільг, субсидій								
9	Скарг на працівників електропостачальника								
10	Ненадання визначених ОСР додаткових послуг								
11	Ненадання інформації								
12	Звернень, які не стосуються питань електропостачання								
13	Початку постачання після зміни власника приміщення								
14	Підключення споживача після відключення на певний строк за його заявою								
15	Відключення за несплату рахунків								
16	Відключення/відновлення електроживлення електроустановок споживача за ініціативою постачальника								
17	Неправильно виставленого рахунку								
18	Незрозумілого рахунку								
19	Зміни тарифу								
20	Прозорості тарифу (незрозумілості або складності визначення тарифу)								
21	Відшкодування/компенсації								
22	Відшкодування завданих збитків								

23	Компенсації за недотримання гарантованих стандартів комерційної якості послуг								
24	Надання інформації								
25	Інші								
Усього									