|  |  |
| --- | --- |
| **ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ**  **проєкту постанови НКРЕКП, що має ознаки регуляторного акта**  **«Про затвердження Змін до Правил роздрібного ринку електричної енергії»**  \* - зміни виділені за принципом:  те, що підлягає виключенню – ***~~курсивом~~***;  новий текс редакції проєкту – **напівжирним шрифтом** | |
| **Чинна редакція ПРРЕЕ** | **Нова редакція ПРРЕЕ** |
| **I. Загальні положення** | |
| **1.1. Визначення основних термінів та понять** | |
| …..  скарга - виражене споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо постачання електричної енергії та/або надання пов'язаних з постачанням електричної енергії послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) відповідного учасника роздрібного ринку електричної енергії, а також захисту законних інтересів споживача;  ……. | …..  скарга – **звернення споживача з вимогою про поновлення прав та захист законних інтересів, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) оператора системи розподілу та/або електропостачальника;**  ….. |
| **IV. Порядок розрахунків на роздрібному ринку електричної енергії** | |
| 4.15. У разі проведення споживачем оплати за електричну енергію за платіжним документом, оформленим споживачем, електропостачальник має навести приклад його заповнення, який розміщується у куточку споживача в пунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, у структурних підрозділах електропостачальника, ~~в інформаційно-консультаційному центрі~~ та на офіційному вебсайті електропостачальника.  Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних документів, сформованих системою електропостачальника. | 4.15. У разі проведення споживачем оплати за електричну енергію за платіжним документом, оформленим споживачем, електропостачальник має навести приклад його заповнення, який розміщується у куточку споживача впунктах прийому платежів фінансових установ, з якими укладено договір про розрахунково-касове обслуговування, уструктурних підрозділах електропостачальника, **в центрі обслуговування споживачів** та на офіційному вебсайті електропостачальника.  Кошти, які надходять за такими платіжними документами, обліковуються на особовому рахунку споживача в рахунок оплати платіжних документів, сформованих системою електропостачальника. |
| **VIII. Порядок розгляду звернень, скарг, претензій та актів про порушення цих Правил**  **8.3. Процедура розгляду скарг та вирішення спорів** | |
| 8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:  1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, ~~інформаційно-консультаційного центру,~~ кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;  2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;  3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;  4) процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів;  5) форму подання звернення/скарги/претензії. | 8.3.2. Учасники роздрібного ринку, крім споживачів, мають опубліковувати з урахуванням вимог цих Правил, Кодексу систем розподілу та інших нормативно-правових актів Регулятора на своєму офіційному вебсайті:  1) адреси та телефони центру обслуговування споживачів, **Центру розгляду скарг**, кол-центру, за якими споживач буде мати змогу отримати необхідну інформацію;  2) інструкцію про порядок подання звернень/скарг/претензій, зокрема щодо якості постачання електричної енергії та надання повідомлень про загрозу електробезпеки;  3) стандарти та вимоги до якості обслуговування споживачів;  4) процедуру розгляду звернень/скарг/претензій споживачів;  5) форму подання звернення/скарги/претензії. |
| 8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або ~~положенням про інформаційно-консультаційний центр по роботі зі споживачами електричної енергії, затвердженим Регулятором.~~ Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує ~~інформаційно-консультаційний центр~~, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником. | 8.3.6. Учасники роздрібного ринку мають здійснювати особистий прийом споживачів, реєстрацію та збереження звернень/скарг/претензій споживачів та додатків до них відповідно до порядку, визначеного цими Правилами та/або **Положенням про Центр розгляду скарг, розробленого операторами систем та електропостачальниками відповідно до додатку 19 цих Правил**. Учасники роздрібного ринку мають виконувати функції, які виконує **Центр розгляду скарг**, незалежно від того, чи створено учасником роздрібного ринку такий центр. Забезпечення виконання такої роботи може виконуватись відповідним структурним підрозділом (сектором) учасника роздрібного ринку чи окремим його працівником. |
| 8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.  У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений **~~інформаційно-консультаційний~~** **~~центр~~** та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.  Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 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. | 8.3.17. Учасники роздрібного ринку, які обслуговують 50000 споживачів та більше, повинні створити центри обслуговування споживачів, які, у тому числі, приймають звернення/скарги/претензії споживачів, надають роз'яснення та інформацію, передбачену законодавством.  У центрі обслуговування споживачів має бути організоване єдине вікно для прийому та видачі документів щодо надання послуг учасниками роздрібного ринку, а також може бути створений **Центр розгляду скарг** та кол-центр, які функціонують відповідно до вимог, установлених Регулятором.  Для учасників роздрібного ринку, які обслуговують менше 50000 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. |
| **IX. Вимоги до інформаційного обміну на роздрібному ринку**  **9.2. Інформація електропостачальника в загальнодоступних (публічних) місцях** | |
| 9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:    …….  порядку роботи ~~інформаційно-консультаційних центрів~~ електропостачальників;  переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;  ~~контактних даних інформаційно-консультаційних центрів та кол-центрів учасників роздрібного ринку.~~ | 9.2.1. Електропостачальник постійно має розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо:  …...  порядку роботи **Центру розгляду скарг**;  переліку основних послуг, що надаються кол-центром електропостачальника;  контактних даних **Центрів розгляду скарг** та кол-центрів учасників роздрібного ринку. |
| **9.4. Інформація оператора системи в загальнодоступних (публічних) місцях** | |
| 9.4.1. Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо:  ……  порядку роботи ~~інформаційно-консультаційного центру~~ оператора системи;  …… | 9.4.1. Оператор системи має надавати інформацію на власному офіційному вебсайті щодо:  ……  порядку роботи **Центру розгляду скарг**;  ……. |
| 9.4.4. Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.  Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, **~~інформаційно-консультаційний центр~~**, кол-центр оператора системи). | 9.4.4. Оператор системи розподілу повинен розміщувати на власному офіційному вебсайті інформацію щодо значних аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів більше 100 та тривалістю понад годину із зазначенням населених пунктів та вулиць, та/або об'єктів, які відключено внаслідок аварійної перерви, дати та часу початку перерви (з точністю до хвилини), прогнозованого часу відновлення електропостачання після аварійної перерви. Інформація має бути розміщена негайно після отримання відповідних даних від диспетчерського персоналу оператора системи, але не пізніше 6 годин після початку аварійної перерви.  Інформація щодо аварійних перерв в електропостачанні з кількістю відключених споживачів менше 100 (причини перерви, дата та час початку перерви, орієнтовний час відновлення електропостачання) надається оператором системи за зверненням споживача (зокрема через центр обслуговування споживачів, **Центр розгляду скарг**, кол-центр оператора системи). |
| Додаток 3 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії** | |
| Додаток 11 до договору споживача про надання послуг з розподілу (передачі) електричної енергії    **АКТ розподіленої електричної енергії на побутові та непобутові потреби № \_\_\_\_\_\_\_\_** | |
| ……..  відбувається споживання електричної енергії на побутові потреби за календарний місяць в розмірі до:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | З жовтня по квітень |  | кВт\*год | | З травня по березень |  | кВт\*год | | ……..  відбувається споживання електричної енергії на побутові потреби за календарний місяць в розмірі до:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | З жовтня по квітень |  | кВт\*год | | З травня по **вересень** |  | кВт\*год | |
| Додаток 5 до Правил роздрібного ринку електричної енергії ПРИМІРНИЙ ДОГОВІР про постачання електричної енергії споживачу | Додаток 5 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ПРИМІРНИЙ ДОГОВІР про постачання електричної енергії споживачу** |
| **11. Порядок розв'язання спорів**  11. 1. Спори та розбіжності, що можуть виникнути із виконанні умов цього Договору, у разі якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, або можуть бути вирішенні шляхом звернення Споживача до ~~Інформаційно-консультаційного центру по роботі із споживачами електричної енергії, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року N 299, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 6 квітня 2009 року за N 308/16324 (із змінами) (далі - Положення про ІКЦ).~~  ~~Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та Положенням про ІКЦ.~~ | **11. Порядок розв'язання спорів**  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 вирішенні 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.** |
| 11.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із **~~рішенням ІКЦ~~** чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та **~~Положенням про ІКЦ~~** строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України. | 11.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із **рішенням Центру розгляду скарг** чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та **Положенням про ЦРС** строки відповіді, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України. |
| Додаток 6 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг** | Додаток 6 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг** |
| 11. Порядок розв'язання спорів 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 вирішенні шляхом звернення Споживача до **~~Інформаційно-консультаційного центру по роботі із споживачами електричної енергії~~**, ~~що створюється Постачальником згідно з Положенням про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року N 299, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 6 квітня 2009 року за N 308/16324 (із змінами) (далі - Положення про ІКЦ).~~  Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим цими ПРРЕЕ та ~~Положенням про ІКЦ.~~ | **11. Порядок розв'язання спорів**  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 вирішенні 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.** |
| 11.2. У разі недосягнення Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із ~~рішенням ІКЦ~~, або неотримання ним, у встановлені ПРРЕЕ та ~~Положенням про ІКЦ~~ строки, відповіді, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу, та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики та Антимонопольного комітету України. | 11.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із **рішенням Центру розгляду скарг** чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та **Положенням про ЦРС** строки відповіді, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України. |
| Додаток 7 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР про постачання електричної енергії постачальником "останньої надії"** | Додаток 7 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР про постачання електричної енергії постачальником "останньої надії"** |
| 11. Порядок розв'язання спорів11.1. Спори та розбіжності, що можуть виникати при виконанні умов цього Договору, у разі, якщо вони не будуть узгоджені шляхом переговорів між Сторонами, можуть бути вирішенні шляхом звернення Споживача до ~~Інформаційно-консультаційного центру по роботі із споживачами електричної енергії~~, ~~що створюється Постачальником згідно з Положенням про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року N 299, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 6 квітня 2009 року за N 308/16324 (із змінами) (далі - Положення про ІКЦ).~~Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим цими ПРРЕЕ, та ~~Положенням про ІКЦ~~. | **11. Порядок розв'язання спорів**  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 вирішенні 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.** |
| 11.2. У разі недосягнення Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або, у разі, незгоди Споживача із ~~рішенням ІКЦ~~, або неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та ~~Положенням про ІКЦ~~ строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу, та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики, Антимонопольного комітету України. | 11.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із **рішенням Центру розгляду скарг** чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та **Положенням про ЦРС** строки відповіді, Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального підрозділу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України. |
| Додаток 12 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР про постачання та розподіл електричної енергії на території колективного побутового споживача** | Додаток 12 до Правил роздрібного ринку електричної енергії  **ТИПОВИЙ ДОГОВІР про постачання та розподіл електричної енергії на території колективного побутового споживача** |
| 10. Порядок розв'язання спорів 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 Інформаційно-консультаційного центру по роботі із споживачами електричної енергії, що створюється Постачальником згідно з Положенням про Інформаційно-консультаційний центр по роботі із споживачами електричної енергії, затвердженим постановою Національної комісії регулювання електроенергетики України від 12 березня 2009 року N 299, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 06 квітня 2009 року за N 308/16324 (далі - Положення про ІКЦ).~~  Під час вирішення спорів Сторони мають керуватися порядком врегулювання спорів, встановленим ПРРЕЕ та ~~Положенням про ІКЦ~~. | 10. Порядок розв'язання спорів 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 Положення про ЦРС.** |
| 10.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із ~~рішенням ІКЦ~~ чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та ~~Положенням про ІКЦ~~ строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального органу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України. | 10.2. У разі недосягнення між Сторонами згоди шляхом проведення переговорів або у разі незгоди Споживача із **рішенням ЦРС** чи неотримання ним у встановлені ПРРЕЕ та **Положенням про ЦРС** строки відповіді Споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора чи його територіального органу та/або до енергетичного омбудсмена, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері нагляду (контролю) в галузі електроенергетики (або забезпечує формування та реалізує державну політику в електроенергетичному комплексі), Антимонопольного комітету України. |