

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказом Директора

ТОВ «ОКволт»

№ \_\_\_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 р.

## **ПОЛОЖЕННЯ**

### **про права споживачів електричної енергії ТОВ «ОКволт»**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Цей документ визначає обсяг та порядок реалізації прав споживачів електричної енергії (далі - Споживач), які перебувають на обслуговуванні ТОВ «ОКволт» (далі - Постачальник), відповідно до Закону України «Про ринок електричної енергії», Правил роздрібного ринку електричної енергії (ПРРЕЕ), Кодексу систем розподілу та іншого чинного законодавства України.

1.2. ТОВ «ОКволт» гарантує неухильне дотримання та захист усіх законних прав Споживачів, забезпечуючи високу якість сервісу, прозорість нарахувань та інформаційну відкритість.

#### **2. Базові та договірні права Споживача**

Відповідно до ПРРЕЕ, кожен Споживач ТОВ «ОКволт» має право на:

**2.1. Вибір та зміну постачальника:** Вільно обирати електропостачальника та безперешкодно змінювати його у порядку, визначеному ПРРЕЕ, без стягнення будь-яких додаткових платежів чи штрафів з боку Постачальника (за умови відсутності простроченої заборгованості).

**2.2. Вибір комерційної пропозиції:** Обирати будь-яку доступну Комерційну пропозицію Постачальника, яка найкраще відповідає графіку споживання об'єкта, та ініціювати зміну умов Договору постачання у встановленому порядку.

**2.3. Купівлю та надійне постачання:** Купувати електричну енергію для власного споживання та отримувати її належної якості (згідно з державними стандартами параметрів напруги та частоти) від мереж Оператора системи розподілу (ОСР).

**2.4. Якість обслуговування та компенсації:** Отримувати якісні послуги з постачання, розподілу та комерційного обліку, а також вимагати відшкодування збитків та отримання компенсацій (відповідно до Постанови НКРЕКП № 396) у разі недотримання Постачальником або ОСР затверджених стандартів якості.

**2.5. Інформаційну прозорість:** Отримувати повну та зрозумілу інформацію про діючі тарифи, структуру ціни, порядок оплати, умови розподілу, а також детальний опис нарахувань у рахунках за електричну енергію.

**2.6. Доступ до даних обліку:** Мати безперешкодний доступ до інформації про власні засоби вимірювальної техніки (лічильники) та фактичні дані комерційного обліку (обсяги споживання) через інформаційні платформи Постачальника та ОСР.

#### **3. Спеціальні права Активних споживачів (Просьюмерів) та інтеграція з VPP**

**3.1.** Споживачі ТОВ «ОКволт» (як побутові, так і непобутові) мають законне право брати активну участь у забезпеченні гнучкості енергосистеми шляхом виробництва, зберігання та балансування електричної енергії.

**3.2. Право на генерацію та продаж:** Споживачі мають право встановлювати у своїх домоволодіннях або на підприємствах генеруючі установки (сонячні електростанції, вітрогенератори тощо) та здійснювати продаж надлишків виробленої «чистої» електроенергії в мережу відповідно до умов укладених договорів (зокрема, за «зеленим» тарифом або механізмом Net Billing).

**3.3. Право на зберігання енергії:** Споживачі мають право встановлювати власні установки зберігання енергії (акумуляторні системи / BESS) з дотриманням технічних вимог Кодексу систем розподілу.

**3.4. Участь у Віртуальній електростанції (VPP):** Споживачі ТОВ «ОКволт», які володіють накопичувачами енергії (BESS) або керованим обладнанням, мають право інтегрувати свої технічні рішення в платформу Віртуальної електростанції Компанії для спільного надання послуг з балансування та управління попитом (Demand Response), отримуючи за це додатковий фінансовий дохід або спеціальні тарифи від Постачальника.

#### **4. Захист прав та розгляд звернень**

4.1. Споживач має право звертатися до Постачальника із заявами, пропозиціями, скаргами та претензіями щодо умов постачання та розрахунків.

4.2. Розгляд усіх звернень здійснюється ТОВ «ОКволт» в обов'язковому порядку та у строки, визначені законодавством, відповідно до затвердженої в Компанії *Процедури розгляду звернень, скарг та претензій споживачів*.

4.3. У разі недосягнення згоди шляхом переговорів, Споживач має право звернутися для захисту своїх прав до НКРЕКП, Держенергонагляду або до суду.