



Код ЄДРПОУ: 42819343

☎ Україна, 02121, м. Київ, Харківське шосе, буд. 201-203, корпус (літера 2-а), нп № 4

☎ +38 (050) 605 10 09

@ info@evroenergo.com

Вих. № 604-06-2026/С/І

від 02.06.2026

Споживачам
ТОВ «ЄВРО ТРЕЙД ЕНЕРДЖІ»

*Щодо обов'язковості використання
Особистого кабінету споживача*

Між ТОВ «Євро Трейд Енерджі» та Споживачем укладено договір про постачання електричної енергії споживачу, виконання якого передбачає регулярний обмін документами та інформацією, зокрема рахунками, актами купівлі-продажу електричної енергії, даними щодо обсягів споживання, інформацією про ціну електричної енергії, стан розрахунків, повідомленнями про зміну умов договору та іншою інформацією, необхідною для належного виконання сторонами своїх договірних зобов'язань.

ТОВ «Євро Трейд Енерджі» повідомляє, що для забезпечення належної, оперативної та юридично значущої взаємодії зі Споживачами під час виконання договорів постачання електричної енергії використовується сервіс «Особистий кабінет споживача», доступ до якого здійснюється через офіційний вебсайт Постачальника за посиланням <https://my.evroenergo.com/>.

Відповідно до частини першої статті 56 Закону України «Про ринок електричної енергії» (далі – Закон) постачання електричної енергії споживачам здійснюється постачальниками, які отримали відповідну ліцензію, за договором постачання електричної енергії споживачу.

Частиною шостою статті 56 Закону визначено, що постачання здійснюється з дотриманням Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 14.03.2018 № 312 (далі – ПРРЕЕ).

Пунктом 1.1.1 ПРРЕЕ встановлено, що ці Правила регулюють взаємовідносини, які виникають під час купівлі-продажу електричної енергії між електропостачальником та споживачем, а також є **обов'язковими для виконання всіма учасниками роздрібного ринку**. Таким чином, вимоги Правил щодо електронної взаємодії та надання інформації через інформаційно-комунікаційні системи є обов'язковими елементами належного виконання договору постачання електричної енергії.

Згідно з пунктом 1.2.15 ПРРЕЕ договори, передбачені цими Правилами, укладаються у письмовій формі в паперовому або електронному вигляді. Більше того, **договір може бути укладений, змінений та розірваний за допомогою інформаційно-комунікаційних систем та/або засобів електронної комунікації, зокрема через особистий кабінет у вигляді електронного документа**. Створення, відправлення, передавання, одержання, зберігання,

оброблення, використання, знищення електронних документів під час укладання, виконання, зміни та розірвання договорів між споживачами та іншими учасниками роздрібного ринку електричної енергії та використання електронної ідентифікації при укладанні договорів між споживачами та іншими учасниками роздрібного ринку електричної енергії за допомогою інформаційно-комунікаційних систем та/або засобів електронної комунікації здійснюється з урахуванням Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» (далі – Закон № 851-IV).

Пунктом 3.1.7 ПРРЕЕ встановлено, що електропостачальник зобов'язаний забезпечити споживачу дистанційний доступ до договору споживача про постачання електричної енергії, укладеного з використанням інформаційно-комунікаційних систем та/або засобів електронної комунікації, додатків до нього, а також до електронних документів, створених у межах виконання договору, та інформації, пов'язаної з виконанням договору, у тому числі **через особистий кабінет споживача на своєму офіційному вебсайті**. Відповідно, Особистий кабінет є прямо передбаченим каналом дистанційного доступу до документів та інформації за договором, а не додатковим сервісом, використання якого залежить виключно від наявності окремого положення в договорі або комерційній пропозиції.

Водночас ТОВ «Євро Трейд Енерджі» враховує, що укладеним договором та комерційною пропозицією може бути не визначено окремий порядок повідомлення про зміну умов договору, направлення рахунків, актів, повідомлень, проєктів документів, а також порядок їх погодження чи підписання. **За таких умов сторони мають керуватися не довільною практикою паперового листування, а імперативними нормами спеціального законодавства та ПРРЕЕ.**

Так, пунктом 3.2.4 ПРРЕЕ передбачено обов'язок електропостачальника у разі зміни умов договору про постачання електричної енергії споживачу, у тому числі комерційної пропозиції, повідомити про це споживача з урахуванням інформації про право споживача розірвати договір. Отже, відсутність у договорі або комерційній пропозиції детально визначеного способу повідомлення не скасовує обов'язку Постачальника повідомляти Споживача та не позбавляє Постачальника права використовувати для цього передбачені законодавством інформаційно-комунікаційні системи, засоби електронної комунікації та Особистий кабінет споживача, за умови забезпечення Споживачу доступу до такого каналу.

Відповідно до пункту 9.6.1 ПРРЕЕ електропостачальник зобов'язаний на власному офіційному вебсайті в особистому кабінеті споживача зазначати інформацію про діючі ціни, складові ціни, тарифи на передачу та розподіл, податки, обсяги споживання, надлишок або недоплату та інші дані, необхідні для розрахунків.

Зважаючи на зазначені норми, Особистий кабінет споживача є основним робочим інструментом для отримання Споживачем рахунків, актів купівлі-продажу електричної енергії, інформації про ціну, структуру ціни, обсяги споживання, стан розрахунків, історію нарахувань та оплат, повідомлень, проєктів документів та інших матеріалів, створених у межах виконання договору. Використання Особистого кабінету в цій частині не є зміною предмета, ціни, строку дії, обсягу постачання або інших істотних умов договору, а стосується організаційно-технічного порядку належного інформаційного обміну між Постачальником і Споживачем. Невикористання такого інструменту Споживачем не змінює правової природи документів та інформації, створених Постачальником в електронній формі, і не припиняє обов'язків Споживача за договором.

Відповідно до частини третьої статті 58 Закону Споживач зобов'язаний сплачувати за електричну енергію та надані йому послуги відповідно до укладених договорів, а також дотримуватися нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, та умов укладених договорів. Аналогічні за змістом обов'язки Споживача передбачені пунктом 5.5.5 ПРРЕЕ. Тому відсутність реєстрації, невикористання Особистого кабінету або ненадання актуальних контактних даних відповідальної особи не може бути підставою для

несплати спожитої електричної енергії, неприйняття документів або невиконання інших умов договору.

Статтею 10 Закону № 851-IV передбачено, що відправлення та передавання електронних документів здійснюються автором або посередником в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, електронних комунікаційних, інформаційно-комунікаційних систем або шляхом відправлення електронних носіїв, на яких записано цей документ.

Стаття 14 Закону № 851-IV додатково встановлює, що електронний документообіг здійснюється відповідно до законодавства України або на підставі договорів, що визначають взаємовідносини суб'єктів електронного документообігу.

Таким чином, необхідність використання Особистого кабінету споживача впливає не з окремої технічної вимоги Постачальника і не з односторонньої зміни умов договору, а з сукупності норм спеціального законодавства про ринок електричної енергії, законодавства про електронні документи та електронний документообіг, законодавства про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги, а також з обов'язку сторін забезпечити належне виконання договору за відсутності іншого спеціально визначеного сторонами каналу електронної взаємодії. Особистий кабінет забезпечує контрольований і юридично значущий канал отримання документів та інформації, необхідних для виконання договору.

Звертаємо увагу, що ТОВ «Євро Трейд Енерджі» забезпечує надання актів купівлі-продажу електричної енергії, рахунків, інформації щодо обсягів споживання, стану розрахунків, повідомлень, та іншої інформації, пов'язаної з виконанням договору, через Особистий кабінет споживача. Отримання Споживачем документів, повідомлень та інформації через Особистий кабінет є необхідним для оперативного виконання договору та не потребує дублювання всіх документів у паперовій формі, якщо інше прямо не встановлено законом або письмовою домовленістю сторін.

У зв'язку з викладеним просимо Споживачів, які ще не здійснили реєстрацію в Особистому кабінеті споживача, невідкладно забезпечити таку реєстрацію (надати інформацію про відповідальну особу від Споживача, а саме: прізвище, ім'я, посаду, номер мобільного телефону та актуальну електронну адресу, яка використовуватиметься для реєстрації, авторизації, отримання повідомлень, доступу до рахунків, актів, проєктів документів та іншої інформації) та подальше постійне використання кабінету у повсякденній роботі.

У разі виникнення технічних питань щодо реєстрації або роботи в Особистому кабінеті просимо звертатися до Постачальника для оперативного налаштування доступу. Ненадання контактних даних, невизначення відповідальної особи або фактичне невикористання Особистого кабінету не припиняє та не змінює зобов'язань Споживача за договором постачання електричної енергії, у тому числі щодо своєчасного отримання документів, контролю стану розрахунків та оплати спожитої електричної енергії, а також не може розглядатися як підстава для ігнорування документів та повідомлень, розміщених Постачальником у передбаченому законодавством електронному каналі взаємодії.

З повагою,

**Директор
ТОВ «Євро Трейд Енерджі»**

_____ **Олександр КУДИМ**

Вик
Олександр Пінчук
+ 380 50 543 29 67