

Департамент  
ліцензійного контролю  
« \_\_\_ » листопада 2023 року

Голові НКРЕКП  
Членам НКРЕКП

**Обґрунтування**  
**до проєкту постанови НКРЕКП**  
**«Про застереження ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**  
**щодо недопущення надалі недотримання вимог нормативно-правових актів, що**  
**регулюють функціонування ринку електричної енергії, та порушення Ліцензійних**  
**умов з розподілу електричної енергії»**

Відповідно до постанов НКРЕКП від 01 грудня 2021 року № 2439 «Про проведення позапланової виїзної перевірки ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» на підставі посвідчення на проведення позапланової виїзної перевірки від 25 вересня 2023 року № 465, НКРЕКП здійснено позапланову виїзну перевірку дотримання ПРИВАТНИМ АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (код ЄДРПОУ 23243188) (далі – ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», Товариство, Ліцензіат) вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, та Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1470 (далі – Ліцензійні умови з розподілу електричної енергії), за період діяльності з **01 січня 2021 року по 25 вересня 2023 року**, за результатами якої складено Акт позапланової виїзної перевірки від 09 жовтня 2023 року № 420 (далі – Акт перевірки № 420).

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» листом від 16.10.2023 № 06/100/8985 надало до НКРЕКП письмові пояснення до Акта перевірки № 420 та листом від 02.11.2023 № 06/100/9457 (із додатками до нього) додаткові обґрунтування та підтверджуючі документи, які опрацьовано.

Так, Актом перевірки № 420 встановлено та зафіксовано наступне:

з/п	Виявлене порушення	Суть порушення
1	<p><b>підпункту 23 пункту 2.2</b> <b>Ліцензійних умов з розподілу</b> <b>електричної енергії</b></p> <p><b>підпункту 24 пункту 2.2</b> <b>Ліцензійних умов з розподілу</b> <b>електричної енергії</b></p> <p><b>підпункту 1 пункту 13.2.2</b> <b>глави 13.2 розділу XIII</b> <b>Кодексу систем розподілу,</b> <b>затвердженого постановою</b> <b>НКРЕКП від 14 березня</b></p>	<p>у частині обов'язку ліцензіата дотримуватись показників якості послуг з розподілу електричної енергії, які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії, а також якості електричної енергії, перелік та величини яких затверджено НКРЕКП;</p> <p>у частині обов'язку ліцензіата здійснювати компенсацію та/або відшкодування збитків користувачу системи та/або споживачу у разі недотримання ліцензіатом показників якості послуг з розподілу електричної енергії, визначених НКРЕКП та договором про надання послуг з розподілу;</p> <p>яким встановлено, що за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі, яка у разі визнання скарги/звернення/претензії</p>



UB  
НКРЕКП  
№1864-14.1.1/23 від 07.11.2023  
КЕП: Зеленюк Я. М.  
3FAA9288358EC0030400000E5901E00C621B600

<p><b>2018 року № 310</b> (далі – Кодекс)</p> <p><b>пункту 2.1 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКЕРКП від 12 червня 2018 року № 375</b> (далі – Порядок № 375)</p> <p><b>підпункту 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375</b></p> <p><b>підпункту 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375</b></p>	<p>обґрунтованою повинна містити інформацію щодо:</p> <p>причин недотримання показників якості електричної енергії;</p> <p>заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;</p> <p>результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;</p> <p>яким встановлено, що ОСР забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі;</p> <p>яким встановлено, що до гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належить, зокрема дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;</p> <p>яким встановлено, що до гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належить, зокрема усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:</p> <p>у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР;</p> <p>у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;</p>
--	--

	<p><b>підпункту 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375</b></p> <p><b>пункту 6.2 глави 6 Порядку № 375</b></p> <p><b>пункту 6.3 глави 6 Порядку № 375</b></p>	<p>яким встановлено, що розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, <u>зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу</u>, з дня отримання скарги/звернення/претензії, зокрема:</p> <p>у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;</p> <p>яким встановлено, що компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375, надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.</p> <p>Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375, надається ОСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії;</p> <p>яким встановлено, що у разі недотримання одного або декількох гарантованих стандартів якості надання послуг, визначених пунктом 2.3 глави 2 цього Порядку, для колективної скарги/звернення/претензії ОСР надає компенсації всім споживачам, зазначеним у колективній скарзі/зверненні/претензії, крім тих споживачів, для точок розподілу яких скарга/звернення/претензія визнана ОСР такою, що не підлягає задоволенню, за результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу.</p>
<p><b>Щодо взаємовідносин з гр. Манойленком В. О.</b></p>		

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 200737352, укладеного між гр. Манойленком В. О. та Товариством, договірна потужність 5 кВт.

Відповідно до положень пунктів 13.2.1 та 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу, **у разі надходження скарги/звернення/претензії споживача** або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) **щодо якості** електричної енергії, ОСР розглядає її протягом **15 днів** з дня отримання скарги/звернення/претензії, а **у разі проведення вимірювань параметрів** якості електричної енергії в точці розподілу споживача - **протягом 30 днів та протягом 45 днів - для колективної скарги/звернення/претензії.**

За результатами розгляду скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії ОСР надає відповідь споживачу у письмовій формі, яка повинна містити інформацію щодо:

1) у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою:

причин недотримання показників якості електричної енергії;

заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;

2) у разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню:

документів, що підтверджують порушення споживачем вимог Кодексу, зокрема якщо установки чи прилади споживача не відповідають стандартам або технічним умовам приєднання, що їх встановили державні органи влади або ОСР, нормативно-технічним документам, унаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам, визначених цим Кодексом;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання ОСР нормативних показників якості електричної енергії та які проведені відповідно до вимог пунктів 6.2.1 - 6.2.5 глави 6.2 розділу VI Кодексом та пункту 13.2.10 цій протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні;

3) у разі відмови споживача від скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії, що подається письмово в довільній формі, ОСР зобов'язаний до закінчення строку її розгляду надати письмову відповідь такому споживачу із зазначенням інформації про залишення її без розгляду.

Відповідно до пунктів 13.2.4 та 13.2.5 глави 13.2 розділу XIII Кодексу, представник **ОСР у разі необхідності проводить вимірювання параметрів якості** електричної енергії в точці розподілу відповідно до вимог пунктів 6.2.1 - 6.2.4 глави 6.2 розділу VI Кодексу **протягом не менше 7 календарних днів** за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні. ОСР може зменшити тривалість вимірювання або **не проводити вимірювання у разі визнання факту недотримання показників якості** електричної енергії в точці розподілу електричної енергії споживача.

Відповідно до пунктів 13.2.6 глави 13.2 розділу XIII Кодексу результати вимірювання повинні містити таку інформацію:

дата та час встановлення та зняття вимірювального засобу, його тип;

усереднене значення відхилення напруги на кожному 10-хвилинному проміжку часу протягом терміну вимірювання.

ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР або 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі.

ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи.

Порядком № 375 (у редакції, що була чинна до 17.02.2022) встановлено надання компенсації споживачам за недотримання показників зміни напруги у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу, а також за недотримання строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії та строків розгляду скарги споживача щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

Порядком № 375 встановлено, зокрема надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів:

строків та порядку розгляду скарг/звернень/претензій споживачів щодо якості електричної енергії;

показників зміни напруги, встановлених Кодексом, у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу;

строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії.

Перевіркою встановлено, що гр. Манойленко В. О. **10.02.2021** звернувся до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» із **скаргою** щодо недотримання Товариством **показників змінення напруги** за адресою споживача.

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» листом від **11.03.2021** №04/440/4079 **надало відповідь** гр. Манойленку В. О. та **визнало скаргу обґрунтованою** (мовою документа) «... З метою перевірки якості електрозабезпечення, персоналом Компанії виконано обстеження мереж (з проведенням комплексу замірів рівня напруги), від яких заживлено електроустановки за вказаними адресами.

*За результатами огляду та виконаних замірів, для надійного та безперебійного постачання електричної енергії клієнтам, Компанія виконає ряд організаційно-технічних заходів щодо покращення якісних характеристик електроенергії...».*

Гр. Манойленко В. О. **15.03.2021** та **24.05.2021** звернувся до НКРЕКП зі **скаргою** щодо недотримання Товариством показників **змінення напруги** за адресою споживача.

НКРЕКП листом від **09.07.2021** № **1908/13.3/8-21** зобов'язала Товариство розглянути скаргу гр. Манойленка В. О. згідно вимог Кодексу та у разі недотримання показників якості електричної енергії **надавати споживачу компенсацію** у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що відповідно до даних **реєстру скарг (претензій) щодо незадовільної якості електричної енергії** ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів», затвердженої постановою НКРЕКП від 12.08.2018 № 374, **перша скарга гр. Манойленка В. О.** щодо незадовільної якості електричної енергії за адресою споживача, зареєстрована **10.02.2021** та **визнана обґрунтованою**. **З метою усунення причин незадовільної якості електричної енергії, Товариство запланувало виконання робіт у строк до 10.08.2021.**

Комісія з перевірки зазначає, що відповідно до вимог пункту 6.2 глави 6 Порядку № 375, компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375 (*дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом*), надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи

споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375 (усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:

*у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР;*

*у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі), надається ОСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.*

Згідно з пунктом 6.10 глави 6 Порядку № 375, у разі невиконання оператором системи вимог пунктів 6.1, 6.2 та 6.4 глави 6 Порядку № 375 щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем/електропостачальником у найближчому розрахунковому періоді.

Відповідно до вимог пункту 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу, за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі, яка у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою повинна містити інформацію щодо:

причин недотримання показників якості електричної енергії;

заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення.

**Лист Товариства від 11.03.2021 № 04/440/4079, яким гр. Манойленку В. О. була надана відповідь на його звернення від 10.02.2021, не містить причин недотримання показників якості електричної енергії, заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги, результатів вимірювання параметрів якості.**

Згідно наданого до НКРЕКП реєстру компенсацій споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за січень-серпень 2021 року, компенсація гр. Манойленку В. О. Товариством не надавалась.

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): «...Згідно із результатами замірів та проведеним аналізом технічного стану електричних мереж щодо виявлення ймовірних чинників, які можуть призвести до погіршення якості забезпечення електричної енергії до електроустановок клієнтів, усунення яких забезпечуватиме нормативні показники якості електричної енергії, Компанією заплановані ряд відповідних складних довгострокових організаційно-технічних заходів...

*Керуючись результатами проведених вимірювань працівниками Товариства було виконано регулювання напруги на силовому трансформаторі, який встановлено на ТП. Після виконання зазначених робіт у точці розподілу в період з 10.05.2022 по 17.05.2022 було повторно встановлено МЕТРЕЛ. Відповідно до складеного за результатами вимірювань Звіту EN 50160 рівень напруги за цей період відповідав нормативним значенням, окрім короткочасного падіння напруги 16.05.2022 внаслідок короткочасного спрацювання пристроїв протиаварійної автоматики на ПЛ-10 кВ Л-19. Протокол вимірювання параметрів якості електричної енергії від 17.05.2022 додається.*

*Споживачу перерахована на його особистий рахунок компенсація загальною сумою 2 340,98 грн, розрахунок якої здійснено починаючи з 10.02.2021 по дату завершення проведення вимірювань 17.05.2022, якими підтверджено нормативний рівень напруги у точці розподілу, по двом гарантованим стандартам якості надання послуг ОСР згідно з підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550).*

*Наразі проведено донарахування компенсації по 2 стандарту за період з 10.08.2021 по 31.01.2022 у сумі 966,00 грн (за винятком податків)...».*

Комісія з перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки **реєстр нарахувань**, де зазначено що гр. Манойленку В. О. **нараховано компенсацію** за недотримання показників якості електричної енергії у сумі 3 306,98 грн **за період з 10.02.2021 по 31.01.2022**.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пункту 2.1, підпункту 3 пункту 2.3 глави 2, пунктів 6.1, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 має **надати компенсацію гр. Манойленку В. О. у подвійному розмірі (400 грн) за недотримання гарантованого стандарту, а саме розгляду скарги (претензії)** щодо якості електричної енергії за надання інформації без причин недотримання показників якості електричної енергії, результатів вимірів, а також заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

*За поясненнями Ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, під час проведення позапланової виїзної перевірки Товариством було надано комісії з проведення перевірки разом з листом Товариства від 29.09.2023 № 06/100/8620, підтверджуючі документи (протокол від 14.07.2023 № 10.2023 та відповідні платіжні інструкції) про нарахування та проведення виплати 27.07.2023 розраховану згідно з підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку (стандарт 3) у подвійному розмірі, яка склала 400,00 (без вирахування податків).*

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що відповідно до Реєстру надання компенсації споживачам, затвердженим проколом ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 14.07.2023 № 10/2023 (є додатком до акту перевірки) гр. Манойленку В. О. надано компенсацію відповідно до підпункту 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375 у сумі 400,00 грн (№ 1595 у реєстрі).

Згідно з **підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів**, які накладаються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, **НКРЕКП припиняє розрахунок розміру штрафів та застосовує інші види санкцій**, передбачені чинним законодавством у разі, **якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до**

початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Отже, ураховуючи, що **порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах з гр. Манойленком В. О. були повністю усунуті** ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП **Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.**

**Аналогічні порушення зафіксовано у взаємовідносинах із споживачами:**

**гр. Рідвановською О. Г.**

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 200591324, укладеного між гр. Рідвановською О. Г. та Товариством, договірна потужність 5 кВт.

Комісія з перевірки зазначає, що гр. Рідвановська О. Г. **16.02.2021** звернулась до НКРЕКП із **скаргою** щодо недотримання Товариством **показників змінення напруги** за адресою споживача.

НКРЕКП **листом від 17.03.2021** № 2661/13.3/9-21 (вх. Товариства від **14.04.2021** №5710) **зобов'язала Товариство розглянути скаргу гр. Рідвановської О. Г.** згідно вимог Кодексу, та у разі недотримання показників якості електричної енергії надавати споживачу компенсацію у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375.

**Відповідь** гр. Рідвановської О. Г. надана Товариством листом від **12.05.2021** № 04/440/7406, додатком до якого було додано Акт вимірів рівнів напруги та навантаження від 11.02.2021 щодо проведених вимірів рівнів напруги та навантаження на ТП та у споживача за адресою споживача.

Відповідно до наданих документів **Товариством зазначено про недотримання показників змінення напруги**, встановлених Кодексом, та **повідомлено про виконання відповідних складних довгострокових організаційно-технічних заходів**, а саме: реалізувати проектну документацію на мережі зовнішнього електропостачання по ТУ № К-14-21-0619 по замовнику Еміровій Е.Е., згідно з якою передбачається **заміна силового трансформатора** на 250 кВА і реконструкція Л-2 без зазначення строку їх виконання.

Скарга гр. Рідвановської О. Г. була отримана Ліцензіатом 14.04.2021 та **визнана обгрунтованою.**

Перевіркою встановлено, що **лист Товариства від 12.05.2021 № 04/440/7406**, яким гр. Рідвановській О. Г. була надана відповідь на її звернення від 16.02.2021 **не містить причин недотримання** показників якості електричної енергії, **строків заміни** силового трансформатора та **проведення реконструкції** повітряної лінії.

Також, згідно наданого до НКРЕКП **ресстру компенсацій** споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за **січень-вересень 2021 року**, компенсація гр. Рідвановській О. Г. Товариством **не надавалась.**

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): *«...Приведення показників рівня напруги у точці розподілу до нормативних значень здійснено Товариством за рахунок нового приєднання шляхом реалізації ТУ № К-14-21-0619. При цьому, Товариством проведені роботи з реконструкції Л-2 від ТП та заміни силового трансформатора, встановленого на ТП, на силовий трансформатор більшої потужності 250 кВА, які завершено 27.10.2022.*



*Після завершення реалізації вищевказаних ТУ, персоналом Товариства 30.10.2022 були проведенні вимірювання у точці розподілу, які відповідали нормативним значенням, про що складено відповідний акт вимірів напруги та навантаження від 30.10.2022, що додається.*

*На сьогодні у споживача відсутні будь-які претензії щодо якості електричної енергії, що підтверджено отриманою заявою-відкликом від 27.09.2023, яка додається.*

*Споживачу перерахована на її особистий рахунок компенсація загальною сумою 3 930,58 грн., розрахунок якої здійснено починаючи з 08.04.2021 по дату проведення вимірювань 30.10.2022, якими підтверджено нормативний рівень напруги у точці розподілу, по двом гарантованим стандартам якості надання послуг ОСР згідно з підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 №1550)...».*

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки **реєстр нарахувань**, де зазначено що гр. Рідвановській О. Г. **нараховано компенсацію** за недотримання показників якості електричної енергії у сумі **3 930,58 грн** за період з 08.04.2021 по 30.10.2022.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пункту 2.1, підпункту 3 пункту 2.3 глави 2, пунктів 6.1, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 має **надати компенсацію гр. Рідвановській О. Г. у подвійному розмірі (400 грн)** за недотримання гарантованого стандарту, а саме розгляду скарги (претензії) щодо якості електричної енергії без надання інформації щодо причин недотримання показників якості електричної енергії та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

**Довідково.** Товариством надано комісії з перевірки копію листа гр. Рідвановської О. Г. від 27.09.2023 щодо відсутності претензій до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ».

*За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, під час проведення позапланової виїзної перевірки Товариством було надано комісії з проведення перевірки разом з листом Товариства від 29.09.2023 № 06/100/8620, підтверджуючі документи (протокол від 14.07.2023 № 10.2023 та відповідні платіжні інструкції) про нарахування та проведення виплати 27.07.2023 розраховану згідно з підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку (стандарт 3) у подвійному розмірі, яка склала 400,00 (без вирахування податків).*

*За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, під час проведення позапланової виїзної перевірки Товариством було надано комісії з проведення перевірки разом з листом Товариства від 29.09.2023 № 06/100/8620, підтверджуючі документи (протокол від 14.07.2023 № 10.2023 та відповідні платіжні інструкції) про нарахування та проведення виплати 27.07.2023 розраховану згідно з підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку (стандарт 3) у подвійному розмірі, яка склала 400,00 (без вирахування податків).*

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що відповідно до Реєстру надання компенсації споживачам, затвердженим проколом ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 14.07.2023 № 10/2023 (є додатком до акту перевірки) гр. Рідвановській О. Г. надано компенсацію відповідно до підпункту 3 пункту 2.3 глави 2 глави 2 Порядку № 375 у сумі 400,00 грн (№ 1222 у реєстрі).

Згідно з підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів, які накладаються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, **НКРЕКП припиняє розрахунок розміру штрафів та застосовує інші види санкцій**, передбачені чинним законодавством у разі, якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Отже, ураховуючи, що порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах з гр. Рідвановською О. Г. були повністю усунуті ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП **Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.**

**гр. Сивак О. В.**

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 200161691, укладеного між гр. Сивак О. В. та Товариством, договірна потужність 5 кВт.

Перевіркою встановлено, що гр. Сивак О. В. **11.03.2021** звернулась до НКРЕКП через Урядовий контактний центр із скаргою щодо **не здійснення Товариством розгляду колективного звернення** мешканців м. Березань щодо незадовільної якості електричної енергії.

НКРЕКП листом від **09.04.2021** № 1907/13.3/8-21 зобов'язала Товариство розглянути скаргу гр. Сивак О. В. згідно вимог Кодексу, та у разі недотримання показників якості електричної енергії надавати споживачам компенсацію у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375. Також, ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» було зобов'язано, у разі підтвердження факту недотримання строків розгляду колективної скарги – надати компенсацію відповідно до вимог Порядку № 375.

Перевіркою встановлено, що відповідь гр. Сивак О. В. була надана Товариством листом від **12.05.2021** № 04/440/7416, в якому зазначено про отримання колективної скарги від заявників від 03.02.2021 та наявність чинників, що можуть призвести до погіршення якості електричної енергії, та повідомлено про заплановані відповідні складні довгострокові організаційно-технічні заходи без зазначення строку їх виконання.

Таким чином, колективне звернення мешканців м. Березань Київської обл. щодо незадовільної якості електричної енергії було отримано Ліцензіатом 03.02.2021 та **визнано обґрунтованим.**

Лист Товариства від **12.05.2021** № 04/440/7416, яким гр. Сивак О. В. була надана відповідь на її звернення від 03.02.2021 **не містить причин недотримання показників якості** електричної енергії та строків виконання складних довгострокових організаційно-технічних заходів.

Комісія з перевірки зазначає, що згідно наданого до НКРЕКП реєстру компенсацій споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за січень-вересень 2021 року, **компенсація мешканцям у м. Березань Київської обл. Товариством не надавалась.**

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): «...Для приведення показників якості електричної енергії у точках розподілу електричної енергії до

нормативних значень персоналом Товариства **17.12.2021** були завершені роботи із розділення ПЛ-0,4 кВ Л-1 ТП та перепідключення електроустановок частини споживачів, зокрема, електроустановок споживачів Сивак О.В., Глушак В.М. та Леонідова В.В. на Л-4 ТП.

Після завершення вищевказаних робіт персоналом Товариства були проведені вимірювання у точці розподілу споживача Сивак О.В., як уповноваженого представника групи споживачів, та на початку і в кінці Л-4 ТП, які **відповідали нормативним значенням**, про що складено відповідний **акт вимірів напруги та навантаження від 17.12.2021**, що додається.

Вищевказаним споживачам було перерахована на їх особисті рахунки компенсація лише по одному гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550) (далі - Порядок) за період з 03.02.2021 по 17.12.2021 у наступних розмірах, а саме:

- Сивак О.В. - загальною сумою 1185,96 грн;
- Глушаку В.М. - загальною сумою 138,49 грн;
- Леонідову В.В. - загальною сумою 234,08 грн.

Наразі, вищевказаним споживачам було здійснено донарахована компенсації згідно з підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку за період з 03.08.2021 по дату усунення причин незадовільної якості електроенергії, а саме - 17.12.2021 у наступних розмірах:

- Сивак О.В. - загальною сумою 805,00 грн (за винятком податків);
- Глушаку В.М. - загальною сумою 805,00 грн (за винятком податків);
- Леонідову В.В. - загальною сумою 805,00 грн (за винятком податків).

Окрім того, зважаючи на недотримання Товариством встановлених законодавством строків розгляду колективного звернення щодо якості електричної енергії за зверненням вищевказаних споживачів на адресу Товариства від 03.02.2021 (вхідна реєстрація ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 03.02.2021 № КО-1222), їх уповноваженому представнику Сивак О.В. була перерахована на її особистий рахунок компенсація у сумі 322,00 грн. згідно з підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 вищевказаного Порядку...».

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки реєстр нарахувань, де зазначено що мешканцям нараховано компенсацію за недотримання показників якості електричної енергії у сумі 4 295,53 грн за період з **03.02.2021 по 17.12.2021**.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пунктів 6.3, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 має надати компенсації у подвійному розмірі (400 грн кожному споживачу) гр. Глушаку В. М. та гр. Леонідову В. В., що зазначені у колективному зверненні мешканців м. Березань Київської обл. щодо незадовільної якості електричної енергії.

За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, Товариством було проведено донарахування споживачам Леонідов В. В. та Глушак В.М. згідно зі стандартом 3 у подвійному розмірі на загальну суму 800,00 грн (по 400,0 грн кожному споживачу без вирахування податків). При цьому Компанією виконується зобов'язання щодо перерахування вищевказаної компенсації на розрахунковий рахунок постачальника електричної енергії.

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» не надало належним чином завірених копій

підтвердних документів (прийнятих Товариством рішень, щодо надання компенсацій, платіжних доручень щодо перерахування постачальнику електричної енергії компенсації за недотримання гарантованого стандарту якості) щодо сплати гр. Леонідову В. В. та гр. Глушак В. М. компенсації за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР в частині забезпечення розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії:

Також, **Департамент ліцензійного контролю** зазначає, що Товариство листом від 02.11.2023 № 06/100/9457 (із додатками до нього) надало протокол від 16.10.2023 № 12/2023 засідання комісії з визначення та надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості наслання послуг з електропостачання на виконання вимог постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» (зі змінами та доповненнями).

Зазначеним протоколом перебачено надання, зокрема, гр. Леонідову В. В. та гр. Глушак В. М. компенсації за недотримання стандарту якості надання послуг ОСР, а саме розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Водночас, Товариство листом від 02.11.2023 № 06/100/9457 (із додатками до нього) надало копію платіжної інструкції від 26.10.2023 № 2010729322 відповідно до якої здійснено перерахування на розрахунковий рахунок постачальника електричної енергії для здійснення зарахування гр. Леонідову В. В. та гр. Глушак В. М. суми компенсації затвердженої протоколом від 16.10.2023 № 12/2023.

Згідно з **підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів**, які накладаються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, **НКРЕКП припиняє розрахунок розміру штрафів та застосовує інші види санкцій**, передбачені чинним законодавством у разі, якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Отже, ураховуючи, що **порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах із гр. Леонідовим В. В. та гр. Глушак В. М. були повністю усунуті** ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП **Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.**

**гр. Лук'яненком В. Ф.**

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 219002317, укладеного між гр. Лук'яненком В. Ф. та Товариством, договірна потужність 31 кВт.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що гр. Лук'яненко В. Ф. **09.03.2021** (вх. Товариства від **09.03.2021 №Л-2109**) звернувся до НКРЕКП із скаргами щодо **недотримання Товариством показників змінення напруги за адресою споживача.**

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» листом від **31.03.2021** надало відповідь гр. Лук'яненко В. Ф. та визнало **скаргу обґрунтованою**.

Гр. Лук'яненко В. Ф. 09.04.2021, 15.04.2021 та 21.04.2021 звернувся до НКРЕКП із скаргами щодо недотримання Товариством показників змінення напруги за адресою споживача.

НКРЕКП листом від **11.05.2021 № 4860/13.3/9-21** зобов'язала Товариство розглянути скаргу гр. Лук'яненка В. Ф. згідно вимог Кодексу, та у разі недотримання показників якості електричної енергії надавати споживачу компенсацію у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375.

Комісія з проведення перевіри зазначає, що лист Товариства від **31.03.2021** № 04/440/5397, яким гр. Лук'яненку В. Ф. була надана відповідь на його звернення від 09.03.2021, **не містить причин недотримання** показників якості електричної енергії, **заходів та строків** стосовно усунення ОСР **причин недотримання** показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги, а також щодо результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії.

Комісія з перевірки зазначає, що згідно наданого до НКРЕКП **реєстру компенсацій** споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» **за січень-вересень 2021 року, компенсація гр. Лук'яненку В. Ф. Товариством не надавалась**.

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): «...07 травня 2021 року по Л-3 від ТП Компанією виконано роботи по заміні голого проводу 4А-35 на провід більшого перерізу СІП 4х70 (копія Акту вимірів рівня напруги від 07.05.2021 додається).

Для приведення показників якості електричної енергії у точці розподілу електричної енергії до нормативних показників Товариством у травні, червні та вересні 2021 року було виконано роботи з технічного обслуговування ТП, часткової заміни неізолюваного проводу на ізолюваний більшого перерізу та монтажу повторних заземлень на Л-3 ТП. Крім того, Товариством 12.02.2022 також були виконані роботи із заміни вводу на ізолюваний до житлового будинку споживача.

Після завершення робіт із 19.02.2022 по 26.02.2022 персоналом Товариства на об'єкті споживача було встановлено аналізатор якості електричної енергії Метрел. Згідно з результатами проведених вимірювань у точці розподілу електричної енергії споживача було зафіксовано рівень напруги, який не відповідав нормативним значенням.

З огляду на незадовільні результати проведених вимірювань, значну протяжність вищевказаної ПЛ та встановлення на Л-3 ТП трьох генеруючих установок (СЕС) було прийнято рішення щодо необхідності проведення проектно-вишукувальних робіт із реконструкції ПЛ-0,4 кВ Л-1, 3 від ТП з встановленням РТП. Попередньо, такі заходи з реконструкції заплановані на 1 квартал 2024 року.

Отже, Споживачу перераховано на його особистий рахунок компенсація у сумі 29,41 грн, розрахунок якої здійснено за період починаючи з 09.03.2021 по 24.02.2022 по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 (далі - стандарт 1) Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 №1550), (далі - Порядок) та компенсація у сумі 322,00 по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку за період з 06.09.2021 по 05.11.2021 (далі - стандарт 2).

*Наразі, споживачу також здійснено донарахування компенсації за період з 25.02.2022 по 31.08.2023 у сумі 1 268,05 грн (за вирахуванням податків) по стандарту 1, та за період з 06.11.2021 по 31.08.2023 у сумі 3 542,00 грн - по стандарту 2. Наразі Компанією виконується зобов'язання перерахування донарахування компенсації на розрахунковий рахунок постачальника електричної енергії.*

*Враховуючи вищезазначене, нарахування компенсації буде здійснюватися по стандарту 1 та стандарту 2 до дати усунення причин незадовільної якості електричної енергії у точці розподілу споживача...».*

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки реєстр нарахувань, де зазначено що гр. Лук'яненку В. Ф. **нараховано компенсацію за недотримання показників якості** електричної енергії у сумі 5 161,46 грн за період з **09.03.2021 по 31.08.2023**.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пункту 2.1, підпункту 3 пункту 2.3 глави 2, пунктів 6.1, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 має **надати компенсацію гр. Лук'яненку В. Ф. у подвійному розмірі (400 грн)** за недотримання гарантованого стандарту, а саме розгляду скарги (претензії) щодо якості електричної енергії без надання інформації щодо причин недотримання показників якості електричної енергії, результатів вимірів, а також заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

*За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, під час проведення позапланової виїзної перевірки Товариством було надано комісії з проведення перевірки разом з листом Товариства від 29.09.2023 № 06/100/8620, підтверджуючі документи (протокол від 14.07.2023 № 10.2023 та відповідні платіжні інструкції) про нарахування та проведення виплати 27.07.2023 розраховану згідно з підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку (стандарт 3) у подвійному розмірі, яка склала 400,00 (без вирахування податків).*

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що відповідно до Реєстру надання компенсації споживачам, затвердженим проколом ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 14.07.2023 № 10/2023 (є додатком до акту перевірки) гр. Лук'яненку В. Ф. надано компенсацію відповідно до підпункту 3 пункту 2.3 глави 2 глави 2 Порядку № 375 у сумі 400,00 грн (№ 2657 у реєстрі).

Згідно з **підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів**, які накладаються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, **НКРЕКП припиняє розрахунок розміру штрафів та застосовує інші види санкцій**, передбачені чинним законодавством у разі, якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Отже, враховуючи, що порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах з гр. Лук'яненком В. Ф. були повністю усунуті ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП **Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.**

гр. Грицай Н. В. від 27 квітня 2021 року

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 201051429, укладеного між гр. Грицай Н. В. та Товариством, договірна потужність 1,5 кВт.

Перевіркою встановлено, що гр. Грицай Н. В. **27.04.2021** звернулася до НКРЕКП із **скаргою щодо недотримання Товариством показників змінення напруги** за споживача.

НКРЕКП листом від **21.05.2021** № 2948/13.3/8-21 (вх. Товариства від **31.05.2021** №8417) **зобов'язала Товариство розглянути скаргу** гр. Грицай Н. В. згідно вимог Кодексу, та у разі недотримання показників якості електричної енергії надавати споживачу компенсацію у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375.

Товариством листом від **29.06.2021** № 04/440/9853 повідомило гр. Грицай Н. В. про **недотримання показників змінення напруги та про виконання відповідних організаційно-технічних заходів без зазначення строку їх виконання.**

Комісія з проведення перевірки зазначає, що **лист Товариства від 29.06.2021** № 04/440/9853, яким гр. Грицай Н. В. була надана відповідь на її звернення від 27.04.2021 **не містить строків виконання відповідних організаційно-технічних заходів та результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, проведеного 05.06.2021.**

Перевіркою встановлено, що згідно наданого до НКРЕКП **реєстру компенсацій споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за січень-вересень 2021 року, компенсація** гр. Грицай Н. В. Товариством **не надавалась.**

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): *«...За результатами обстеження та згідно з проведеним аналізом технічного стану електричних мереж щодо виявлення ймовірних чинників, які можуть призвести до погіршення якості забезпечення електричної енергії до електроустановок клієнтів, усунення яких забезпечуватиме нормативні показники якості електричної енергії, Компанією були виконані роботи по заміні вводу на оп. № 37 Л-3 ТП та додатковий монтаж контуру заземлення на оп. № 37 Л-3 ТП.*

*На час виконання замірів, параметри напруги знаходилися в межах нормально допустимих значень та відповідали параметрам електричної енергії, що встановлені ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення» (копія Акта виміру напруги та навантаження від 05.06.2021 додається).*

*Для приведення показників якості електричної енергії у точці розподілу електричної енергії до нормативних показників Товариством 18.06.2021 було завершено виконання запланованих робіт з часткової реконструкції Л-3 ТП (заміна проводу на провід більшого перерізу, монтаж повторних заземлень окремих опор, регулювання навантаження на ПЛ та заміна вводу до житлового будинку споживача на ізольований).*

*Після завершення робіт персоналом Товариства були проведені вимірювання у точці розподілу електричної енергії, про що складено Акт вимірів напруги та навантаження від 18.06.2021 за підписом споживача, що додається. На момент проведення вимірювань рівень напруги відповідав нормативним значенням.*

*Споживачу перерахована на його особистий рахунок компенсація загальною сумою 22,20 грн, розрахунок якої здійснено починаючи з 12.05.2021 по дату проведення вимірювань - 18.06.2021, після виконання робіт, якими підтверджено нормативний рівень напруги у точці розподілу, по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 №1550)...*».

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки **реєстр нарахувань**, де зазначено що гр. Грицай Н. В. **нараховано компенсацію за недотримання показників якості** електричної енергії у сумі 22,20 грн за період з 12.05.2021 по 18.06.2021.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пункту 2.1, підпункту 3 пункту 2.3 глави 2, пунктів 6.1, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 має **надати компенсацію гр. Грицай Н. В. у подвійному розмірі (400 грн)** за недотримання гарантованого стандарту, а саме **розгляду скарги (претензії) щодо якості електричної енергії без надання інформації щодо причин недотримання показників якості електричної енергії**, результатів вимірів, а також заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

*За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, Товариством проведено донарахування компенсації гр. Грицай Н. В. згідно зі стандартом 3 у подвійному розмірі у сумі 400,00 грн (без вирахування податків) та заплановано до виплати у жовтні 2023 р. При цьому Компанією виконується зобов'язання щодо перерахування вищевказаної компенсації на розрахунковий рахунок постачальника електричної енергії.*

**Департамент ліцензійного контролю зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» не надало належним чином завірених копій підтвердних документів (прийнятих Товариством рішень, щодо надання компенсацій, платіжних доручень щодо перерахування постачальнику електричної енергії компенсації за недотримання гарантованого стандарту якості), щодо сплати гр. Грицай Н. В. компенсації за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР в частині забезпечення розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії:**

Також, **Департамент ліцензійного контролю зазначає, що Товариство листом від 02.11.2023 № 06/100/9457 (із додатками до нього) надало протокол від 16.10.2023 № 12/2023 засідання комісії з визначення та надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості наслання послуг з електропостачання на виконання вимог постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» (зі змінами та доповненнями).**

Зазначеним протоколом перебачено надання, зокрема, гр. Грицай Н. В. компенсації за недотримання стандарту якості надання послуг ОСР, а саме розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Водночас, Товариство листом від 02.11.2023 № 06/100/9457 (із додатками до нього) надало копію платіжної інструкції від 26.10.2023 № 2010729322 відповідно до якої здійснено перерахування на розрахунковий рахунок постачальника електричної енергії для здійснення зарахування гр. Грицай Н. В. суми компенсації затвердженої протоколом від 16.10.2023 № 12/2023.

**Згідно з підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів, які накладаються Національною комісією, що здійснює**



державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, **НКРЕКП припиняє розрахунок розміру штрафів та застосовує інші види санкцій**, передбачені чинним законодавством у разі, якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Отже, ураховуючи, що **порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах із гр. Грицай Н. В. були повністю усунуті ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.**

**гр. Капаціла М. С.**

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 200365013, укладеного між гр. Капацілою М. С. та Товариством, договірна потужність 1,5 кВт.

Перевіркою встановлено, що гр. Капаціла М. С. **09.06.2021** звернулась до НКРЕКП через Урядову «гарячу лінію» щодо припинення надання ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання та незадовільної якості електричної енергії за адресою споживача.

НКРЕКП листом від **06.07.2021** № 6523/13.3/9-21 (вх. Товариства від **28.07.2021** №11565) зобов'язала Товариство розглянути скаргу гр. Капаціли М. С. згідно вимог Кодексу та надавати споживачу компенсації у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії до дня усунення причин **недотримання показників якості** електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375 та зазначено, що питання надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання та незадовільної якості електричної енергії за адресою споживача розглядалось НКРЕКП при проведенні позапланової виїзної перевірки Товариства у період з 20.01.2021 по 02.02.2021, за результатами якої складено Акт від 02.02.2021 № 40.

Перевіркою встановлено, що відповідно до даних реєстру скарг (претензій) щодо незадовільної якості електричної енергії ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів», затвердженої постановою НКРЕКП від 12.08.2018 № 374, повторна скарга гр. Капаціли М. С. (гр. Гегельська О.) щодо незадовільної якості електричної енергії за адресою споживача, зареєстрована 11.03.2021 та **визнана обґрунтованою**. З метою усунення причин незадовільної якості електричної енергії, Товариством було заплановано виконання у **строк до 08.09.2021** складних робіт.

Перевіркою встановлено, що згідно наданого до НКРЕКП **реєстру компенсацій споживачам** ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за **січень-травень 2021 року, компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання надана гр. Капацілі М. С. лише за період 05.01.2021-04.02.2021.**

Перевіркою встановлено, що відповідь гр. Капаціли М. С. була надана Товариством листом від 27.08.2021 № 04/440/13725, відповідно до якого зазначено перелік робіт, виконаних на електромережах Ліцензіата 19.08.2021 для покращення якості електричної енергії.

Після проведених робіт в мережах Ліцензіата та відповідних вимірів рівня напруги від 06.09.2021, **гр. Капаціла М. С.** надала до Товариства **заяву від 10.09.2021** щодо

**відсутності претензій до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» та відповідності показників рівня напруги нормативним вимогам.**

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): «...З метою приведення показників якості електричної енергії у точці розподілу електричної енергії до нормативних показників Товариством у серпні 2021 року було завершено роботи з приведення технічного стану ТП та Л-3 ТП у відповідність до вимог нормативно-технічних документів, а саме: проведено заміну дерев'яних опор, заміну голого проводу на ізольований провід більшого перерізу та виконано монтаж повторних заземлень на Л-3 ТП.

*Крім того, виконано ремонт контуру заземлення та технічне обслуговування ТП.*

*Після завершення вищевказаних робіт були проведення вимірювання, про що складено акт вимірів напруги та навантаження від 06.09.2021 за підписом споживача, що додається.*

*Крім того, відсутність претензій до Товариства щодо якості електричної енергії підтверджено отриманою від неї заявою-відкликом від 10.09.2021, яка додається.*

*Споживачу перерахована на її особовий рахунок компенсація загальною сумою 1 208,47 грн, розрахунок якої здійснено починаючи з 26.01.2021 по 11.08.2021 по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550) (далі - Порядок). Наразі, споживачу гр. Капаціла М.С. здійснено донарахування компенсації по вищевказаному стандарту за період з 12.08.2021 по 06.09.2021 у сумі 80,87 грн (за вирахуванням податків).*

*Водночас, було донараховано компенсація за період з 26.07.2021 по 06.09.2021 у сумі 322,00 грн (за вирахуванням податків) по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку №375...».*

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки **ресстр нарахувань**, де зазначено що гр. Капацілі М. С. **нараховано компенсацію** за недотримання показників якості електричної енергії у сумі 1 611,34 грн **за період з 26.01.2021 по 06.09.2021.**

**гр. Хоменком Ю. М.**

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 200960271, укладеного між гр. Хоменком Ю. М. та Товариством, договір на потужність 4 кВт.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що гр. Хоменко Ю. М. **17.05.2021 звернувся** до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» із **скаргою щодо недотримання Товариством показників змінення напруги** за адресою споживача та **08.07.2021 звернувся** до НКРЕКП із **скаргою щодо недотримання Товариством показників змінення напруги.**

НКРЕКП у листі від **10.08.2021 № 7900/13.3/9-21 зобов'язано Товариство** вжити заходів щодо забезпечення помешкання гр. Хоменка Ю. М. за зазначеною адресою електричною енергією, параметри якості якої відповідають вимогам Кодексу, та **надавати споживачу компенсацію** у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії з 17.05.2021 до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375.

Товариством листом від **01.06.2021** № 04/440/8468 надала гр. Хоменку Ю. М. **відповідь**, в якій **зазначено термін виконання** ряду організаційно – технічних заходів (без зазначення цих заходів).

Перевіркою встановлено, що лист Товариства від **01.06.2021** № 04/440/8468, яким гр. Хоменку Ю. М. була надана відповідь на його звернення від 17.05.2021, **не містить причин недотримання показників якості** електричної енергії, **заходів стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості** електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги, а також **результатів вимірювання параметрів якості** електричної енергії від 17.05.2021.

Комісія з перевірки зазначає, що **згідно** наданого до НКРЕКП **реєстру компенсацій** споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» **за січень-вересень 2021 року, компенсація** гр. Хоменку Ю. М. Товариством **не надавалась**.

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): «...Для приведення показників якості електричної енергії у точці розподілу електричної енергії до нормативних показників Товариством у липні 2021 року були проведені роботи із монтажу контуру заземлення та регулювання рівня напруги силового трансформатора на ТП. Водночас, були виконані роботи з монтажу повторних заземлень на Л-3 ТП. На жаль, проведені роботи не призвели до покращення показників рівня напруги у точці розподілу електричної енергії споживача.

З огляду на вищезазначене, були розроблені додаткові організаційно-технічні заходи, які включають проведення робіт із часткової заміни проводу на провід більшого перерізу на Л-3 ТП. Вказані роботи планується виконати у січні 2024 року.

**Споживачу перерахована** на його особистий рахунок **компенсація** загальною сумою 424,58 грн., розрахунок якої здійснено починаючи з **17.05.2021 по 31.12.2021** по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 №1550) (далі - Порядок).

Наразі, по вищевказаному стандарту **проведено донарахування компенсації** споживачу за період з **01.01.2022 по 31.08.2023** у сумі 944,68 грн. (за винятком податків) **та буде продовжено нарахування надалі** до дати усунення причин незадовільної якості електричної енергії у точці розподілу електричної енергії споживача.

Водночас, здійснено **донарахування компенсації за період з 14.11.2021 по 31.08.2023** у сумі 3 542,00 грн. (за винятком податків) **та буде продовжено нарахування надалі** до дати усунення причин незадовільної якості електричної енергії у точці розподілу електричної енергії споживача по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375...».

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки **реєстр нарахувань**, де зазначено що **гр. Хоменку Ю. М. нараховано компенсацію** за недотримання показників якості електричної енергії у сумі **4 911,26 грн за період з 17.05.2021 по 31.08.2023**.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пункту 2.1, підпункту 3 пункту 2.3 глави 2, пунктів 6.1, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 також має **надати компенсацію** гр. Хоменку Ю. М. у **подвійному розмірі (400 грн)** за **недотримання гарантованого стандарту, а саме розгляду скарги (претензії)** щодо якості електричної енергії без надання інформації щодо причин недотримання показників якості електричної енергії, результатів вимірів, а також заходів стосовно усунення ОСР причин недотримання

показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

*За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, під час проведення позапланової виїзної перевірки Товариством було надано комісії з проведення перевірки разом з листом Товариства від 29.09.2023 № 06/100/8620, підтверджуючі документи (протокол від 14.07.2023 № 10.2023 та відповідні платіжні інструкції) про нарахування та проведення виплати 27.07.2023 розраховану згідно з підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку (стандарт 3) у подвійному розмірі, яка склала 400,00 (без вирахування податків).*

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що відповідно до Реєстру надання компенсації споживачам, затвердженим проколом ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 14.07.2023 № 10/2023 (є додатком до акту перевірки) гр. Хоменку Ю. М. надано компенсацію відповідно до підпункту 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375 у сумі 400,00 грн (№ 2112 у реєстрі).

Згідно з **підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів**, які накладаються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, **НКРЕКП припиняє розрахунок розміру штрафів та застосовує інші види санкцій**, передбачені чинним законодавством у разі, якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Отже, урахувавши, що **порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах з гр. Хоменком Ю. М. були повністю усунуті ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.**

**співвласниками житлового будинку м. Буча ( представник гр. Зубенко В. І.)**

Комісія з проведення перевірки зазначає, що до НКРЕКП 28.04.2021 надійшла **колективна скарга співвласників житлового будинку за адресою у м. Буча, щодо недотримання Товариством показників змінення напруги та відшкодування збитків.** Зазначена колективна скарга також була направлена мешканцями житлового будинку за адресою у м. Буча безпосередньо до Товариства та отримана Ліцензіатом **28.04.2021 (вх. реєстраційний № КО-3256).**

НКРЕКП листом від **25.05.2021 № 3021/13.3/8-21 зобов'язала Товариство вжити заходів** щодо забезпечення мешканців будинку у місті Бучі електричною енергією, параметри якості якої відповідають вимогам Кодексу та розглянути скаргу відповідно до порядку, визначеного главою 13.2 розділу XIII Кодексу з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

Перевіркою встановлено, що **відповідь мешканцям** зазначеного житлового будинку була надана Товариством **листом від 21.05.2021 № 04/440/7812**, в якому зазначено, що недотримання показників змінення напруги сталося з причини виходу з ладу абонентського електрообладнання (кабельної лінії 10 кВ) та переведення живлення ТП (власник КП) на аварійну схему. Електрозабезпечення по нормальній схемі живлення відновлено 01.05.2021.

Комісія з перевірки зазначає, що Товариством **порушено** встановлений підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375 **термін надання відповіді на 9 днів.**

Перевіркою встановлено, що згідно наданого до НКРЕКП реєстру компенсацій споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за січень-вересень 2021 року, компенсація гр. Зубенко В. І. та іншим мешканцям житлового будинку за адресою у м. Буча Товариством не надавалась.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пункту 2.1, підпунктів 1 та 3 пункту 2.3 глави 2, пунктів 6.1, 6.3, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 має надати мешканцям житлового будинку у м. Буча, що зазначені у колективному зверненні (вх. Товариства від 28.04.2021 КО-3256) компенсації у подвійному розмірі за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, а саме:

**недотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом, за період з 28.04.2021 по 01.05.2021;**

**недотримання строку розгляду колективної скарги співвласників житлового будинку за адресою у м. Буча на 9 днів.**

*За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, Товариством проведено донарахування компенсації Товариством було проведено донарахування компенсації згідно зі стандартом 1 з 28.04.2021 по 01.05.2021 та згідно стандарту 3 - у подвійному розмірі (400,00 грн без вирахування податків) кожному ідентифікованому споживачу зазначеному в колективній скарзі від 28.04.2021 № КО-3256. При цьому Компанією виконується зобов'язання щодо перерахування вищевказаної компенсації на розрахунковий рахунок постачальника електричної енергії.*

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» не надало належним чином завірених копій підтвердних документів (прийнятих Товариством рішень, щодо надання компенсацій, платіжних доручень щодо перерахування постачальнику електричної енергії компенсації за недотримання гарантованого стандарту якості), щодо сплати споживачам зазначеним у в колективній скарзі від 28.04.2021 № КО-3256 компенсації за недотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу, та за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР в частині забезпечення розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Водночас пунктом 6.10 глави 6 Порядку № 375 встановлено, що у разі невиконання оператором системи вимог пунктів 6.1, 6.2 та 6.4 цієї глави щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем/електропостачальником у найближчому розрахунковому періоді.

Також, Департамент ліцензійного контролю зазначає, що Товариство листом від 02.11.2023 № 06/100/9457 (із додатками до нього) надало протокол від 16.10.2023 № 12/2023 засідання комісії з визначення та надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості наслання послуг з електропостачання на виконання вимог постанови НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» (зі змінами та доповненнями).

Зазначеним протоколом перебачено надання, зокрема, мешканцям житлового будинку у м. Буча, що зазначені у колективному зверненні (вх. Товариства від 28.04.2021 КО-3256), компенсацій за недотримання стандартів якості надання послуг ОСР, а саме: дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу та

розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Водночас, Товариство листом від 02.11.2023 № 06/100/9457 (із додатками до нього) надало копію платіжної інструкції від 26.10.2023 № 2010729322 відповідно до якої здійснено перерахування на розрахунковий рахунок постачальника електричної енергії для здійснення зарахування мешканцям житлового будинку у м. Буча, що зазначені у колективному зверненні (вх. Товариства від 28.04.2021 КО-3256), суми компенсації затвердженої протоколом від 16.10.2023 № 12/2023.

Згідно з **підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів**, які накладаються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, **НКРЕКП припиняє розрахунок розміру штрафів та застосовує інші види санкцій**, передбачені чинним законодавством у разі, якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Отже, ураховуючи, що **порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах із мешканцям житлового будинку у м. Буча, що зазначені у колективному зверненні (вх. Товариства від 28.04.2021 КО-3256), були повністю усунуті ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.**

2	<p><b>підпункту 31 пункту 2.2 Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії</b></p> <p><b>пункту 11.5.19 глави 11.5 розділу XI Кодексу</b></p>	<p>у частині обов'язку ліцензіата припиняти електроживлення споживача у порядку та у випадках, визначених кодексом систем розподілу та правилами роздрібного ринку;</p> <p>згідно якого забороняється відключення Користувачів (побутових споживачів) перед вихідними та святковими днями.</p>
---	---	--

До НКРЕКП надійшло звернення гр. Шевальє І. В. від 09 вересня 2021 року, надіслане листом Головного управління Держпродспоживслужби в Київській області (вх. НКРЕКП від 28.09.2021 № Ш-15575/21) щодо безпідставного припинення електропостачання на об'єкті споживача.

За результатами опрацювання наявних у комісії з перевірки інформації та матеріалів, встановлено наступне.

Розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 201136759, укладеного з 30.08.2021 між гр. Шевальє І. В. та Товариством.

Електропостачальником було ініційовано відключення житлового будинку за адресою споживача від електричних мереж та направлено 20.08.2021 до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» Реєстр побутових споживачів на відключення за наявну перед постачальником заборгованість з 25.08.2021, в пункті 654 якого зазначено адресу споживача.

Перевіркою встановлено, що відповідно до наряду на відключення від 27.08.2021 (п'ятниця) № UW20 9004615429, представниками Товариства 29.08.2021 (неділя) здійснено припинення розподілу електричної енергії за зазначеною адресою.

Комісія з перевірки зазначає, що відповідно до вимог пункту 11.5.19 глави 11.5 розділу XI Кодексу, **забороняється** відключення Користувачів (побутових споживачів) **перед вихідними та святковими днями.**

Також, електропостачальником споживача було **ініційовано підключення житлового будинку** гр. Шевальє І. В. за зазначеною адресою та **направлено 30.08.2021** до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» Реєстр № 1 споживачів на відновлення електроживлення **після усунення порушень з 30.08.2021.**

Відповідно до наряду на підключення від 31.08.2021 № UW10 9004617423, представниками Товариства 31.08.2021 відновлено розподіл електричної енергії за зазначеною адресою.

Перевіркою встановлено, що **Товариством припинено розподіл електричної енергії до помешкання споживача у вихідний день.**

**Довідково.** Департамент ліцензійного контролю зазначає, що актом позапланової виїзної перевірки ТОВ «КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ» від 13.04.2023 № 196 встановлено та зафіксовано, що враховуючи сплату заборгованості та отримання від гр. Шевальє І. В. документів для переоформлення особового рахунку, Товариством 30.08.2021 із гр. Шевальє І. В. було укладено Договір про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг № 401132550 та направлено до ОСР **заявку на відновлення електропостачання** за зазначеною адресою за **рахунок ТОВ «КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕК».**

Згідно з **підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів**, які накладаються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, **НКРЕКП припиняє розрахунок розміру штрафів та застосовує інші види санкцій**, передбачені чинним законодавством у разі, **якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.**

Отже, враховуючи, що **порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах з гр. Шевальє І. В. були повністю усунуті ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.**

**З огляду на зазначене, пропонуємо прийняти постанову, якою:**

Застерегти ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (код ЄДРПОУ 23243188) щодо недопущення надалі недотримання вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, та порушення Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії.

Директор Департаменту  
ліцензійного контролю

Ярослав ЗЕЛЕНЮК



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

**ПОСТАНОВА**

Київ

№ \_\_\_\_\_

Про застереження ПрАТ «ДТЕК  
КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ  
ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» щодо  
недопущення надалі порушення  
Ліцензійних умов з розподілу  
електричної енергії, та недотримання  
вимог нормативно-правових актів, що  
регулюють функціонування ринку  
електричної енергії

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, у результаті розгляду листопада 2023 року на засіданні, яке проводилось у формі відкритого слухання, Акта позапланової виїзної перевірки від 09 жовтня 2023 року № 420, проведеної відповідно до постанови НКРЕКП від 01 грудня 2021 року № 2439 «Про проведення позапланової виїзної перевірки ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» та на підставі посвідчення на проведення позапланової виїзної перевірки від 25 вересня 2023 року № 465, встановлено, що ПРИВАТНИМ АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (код ЄДРПОУ 23243188) порушено Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1470 (далі – Ліцензійні умови з розподілу електричної енергії) та не дотримано вимоги нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, а саме:

пункт 2.2 Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії, а саме:



підпункт 23 у частині дотримання показників якості послуг з розподілу електричної енергії, які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії, а також якість електричної енергії, перелік та величини яких затверджено НКРЕКП,

підпункт 24 у частині здійснення компенсації та/або відшкодування збитків користувачу системи та/або споживачу у разі недотримання ліцензіатом показників якості послуг з розподілу електричної енергії, визначених НКРЕКП та договором про надання послуг з розподілу,

підпункт 31 у частині припинення електроживлення споживача у порядку та у випадках, визначених кодексом систем розподілу та правилами роздрібного ринку;

Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, а саме:

пункту 11.5.19 глави 11.5 розділу XI, згідно з яким забороняється відключення користувачів (побутових споживачів) перед вихідними та святковими днями,

підпункту 1 пункту 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII у частині надання відповіді споживачу, за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії ОСР, в письмовій формі, яка у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою повинна містити інформацію щодо:

причин недотримання показників якості електричної енергії;

заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;

Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375, а саме:

пункту 2.1 та підпунктів 1, 2 та 3 пункту 2.3 глави 2 у частині дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг щодо:

дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;

усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання

скарги/звернення/претензії, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:

у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР;

у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;

розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії:

у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 30 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 45 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу для скарги/звернення/претензії від групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії),

пункту 6.2 глави 6, згідно з яким компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.

пункту 6.3 глави 6, згідно з яким у разі недотримання одного або декількох гарантованих стандартів якості надання послуг, визначених пунктом 2.3 глави 2 цього Порядку, для колективної скарги/звернення/претензії ОСР надає компенсації всім споживачам, зазначеним у колективній скарзі/зверненні/претензії, крім тих споживачів, для точок розподілу яких скарга/звернення/претензія визнана ОСР такою, що не підлягає задоволенню, за результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу.

Відповідно до статей 17, 19 та 22 Закону України «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:**

Застерегти ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (код ЄДРПОУ 23243188) щодо недопущення надалі порушення Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії та недотримання вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії.

Голова НКРЕКП

К. Ущатовський

**Обґрунтування**  
**до проєкту постанови НКРЕКП**  
**«Про накладення штрафу на ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ**  
**ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за недотримання вимог нормативно-правових актів, що**  
**регулюють функціонування ринку електричної енергії, та порушення Ліцензійних**  
**умов з розподілу електричної енергії» та проєкту розпорядження «Про усунення**  
**порушень ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»**

Відповідно до постанов НКРЕКП від 01 грудня 2021 року № 2439 «Про проведення позапланової виїзної перевірки ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» на підставі посвідчення на проведення позапланової виїзної перевірки від 25 вересня 2023 року № 465, НКРЕКП здійснено позапланову виїзну перевірку дотримання ПРИВАТНИМ АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (код ЄДРПОУ 23243188) (далі – ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», Товариство, Ліцензіат) вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, та Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, затверджених постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1470 (далі – Ліцензійні умови з розподілу електричної енергії), за період діяльності з 01 січня 2021 року по 25 вересня 2023 року, за результатами якої складено Акт позапланової виїзної перевірки від 09 жовтня 2023 року № 420 (далі – Акт перевірки № 420).

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» листом від 16.10.2023 № 06/100/8985 надало до НКРЕКП письмові пояснення до Акта перевірки № 420, які опрацьовано.

Так, Актом перевірки № 420 встановлено та зафіксовано наступне:

з/п	Виявлене порушення	Суть порушення
1	<p>підпункту 23 пункту 2.2 Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії</p> <p>підпункту 24 пункту 2.2 Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії</p> <p>підпункту 1 пункту 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі – Кодекс)</p>	<p>у частині обов'язку ліцензіата дотримуватись показників якості послуг з розподілу електричної енергії, які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії, а також якості електричної енергії, перелік та величини яких затверджено НКРЕКП;</p> <p>у частині обов'язку ліцензіата здійснювати компенсацію та/або відшкодування збитків користувачу системи та/або споживачу у разі недотримання ліцензіатом показників якості послуг з розподілу електричної енергії, визначених НКРЕКП та договором про надання послуг з розподілу;</p> <p>яким встановлено, що за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі, яка у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою повинна містити інформацію щодо:</p>



	<p><b>пункту 2.1 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКЕРКП від 12 червня 2018 року № 375 (далі – Порядок № 375)</b></p> <p><b>підпункту 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375</b></p> <p><b>підпункту 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375</b></p> <p><b>підпункту 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375</b></p>	<p>причин недотримання показників якості електричної енергії;</p> <p>заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;</p> <p>результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;</p> <p>яким встановлено, що ОСР забезпечує дотримання загальних та гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі;</p> <p>яким встановлено, що до гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належить, зокрема дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;</p> <p>яким встановлено, що до гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР належить, зокрема усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:</p> <p>у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР;</p> <p>у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;</p> <p>яким встановлено, що розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи</p>
--	---	---

	<p>пункту 6.2 глави 6 Порядку № 375</p> <p>пункту 6.3 глави 6 Порядку № 375</p>	<p>споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії, зокрема:</p> <p>у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;</p> <p>яким встановлено, що компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375, надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.</p> <p>Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375, надається ОСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії;</p> <p>яким встановлено, що у разі недотримання одного або декількох гарантованих стандартів якості надання послуг, визначених пунктом 2.3 глави 2 цього Порядку, для колективної скарги/звернення/претензії ОСР надає компенсації всім споживачам, зазначеним у колективній скарзі/зверненні/претензії, крім тих споживачів, для точок розподілу яких скарга/звернення/претензія визнана ОСР такою, що не підлягає задоволенню, за результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу.</p>
<p><b>Щодо взаємовідносин з гр. Манойленком В. О.</b></p> <p>Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу</p>		

електричної енергії № 200737352, укладеного між гр. Манойленком В. О. та Товариством, договірна потужність 5 кВт.

Відповідно до положень пунктів 13.2.1 та 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу, **у разі надходження скарги/звернення/претензії споживача** або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) **щодо якості** електричної енергії, ОСР розглядає її **протягом 15 днів** з дня отримання скарги/звернення/претензії, а **у разі проведення вимірювань параметрів** якості електричної енергії в точці розподілу споживача - **протягом 30 днів та протягом 45 днів** - для **колективної скарги/звернення/претензії**.

За результатами розгляду скарги (претензії) споживача щодо якості електричної енергії ОСР надає відповідь споживачу у письмовій формі, яка повинна містити інформацію щодо:

1) у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою:

причин недотримання показників якості електричної енергії;

заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;

2) у разі визнання скарги/звернення/претензії такою, що не підлягає задоволенню:

документів, що підтверджують порушення споживачем вимог Кодексу, зокрема якщо установки чи прилади споживача не відповідають стандартам або технічним умовам присудження, що їх встановили державні органи влади або ОСР, нормативно-технічним документам, унаслідок чого параметри якості електричної енергії в точці розподілу споживача не відповідають показникам, визначених цим Кодексом;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, що підтверджують дотримання ОСР нормативних показників якості електричної енергії та які проведені відповідно до вимог пунктів 6.2.1 - 6.2.5 глави 6.2 розділу VI Кодексом та пункту 13.2.10 цій протягом не менше 7 календарних днів, за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні;

3) у разі відмови споживача від скарги/звернення/претензії щодо якості електричної енергії, що подається письмово в довільній формі, ОСР зобов'язаний до закінчення строку її розгляду надати письмову відповідь такому споживачу із зазначенням інформації про залишення її без розгляду.

Відповідно до пунктів 13.2.4 та 13.2.5 глави 13.2 розділу XIII Кодексу, представник **ОСР у разі необхідності проводить вимірювання параметрів якості** електричної енергії в точці розподілу відповідно до вимог пунктів 6.2.1 - 6.2.4 глави 6.2 розділу VI Кодексу **протягом не менше 7 календарних днів** за виключенням часу тривалості перерв в електропостачанні. ОСР може зменшити тривалість вимірювання або **не проводити вимірювання у разі визнання факту недотримання показників якості** електричної енергії в точці розподілу електричної енергії споживача.

Відповідно до пунктів 13.2.6 глави 13.2 розділу XIII Кодексу результати вимірювання повинні містити таку інформацію:

дата та час встановлення та зняття вимірювального засобу, його тип;

усереднене значення відхилення напруги на кожному 10-хвилинному проміжку часу протягом терміну вимірювання.

ОСР зобов'язаний усунути причини недотримання показників якості електричної енергії протягом 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу

ОСР або 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі.

ОСР після усунення причини недотримання показників якості електричної енергії письмово повідомляє споживача про проведені роботи.

Порядком № 375 (у редакції, що була чинна до 17.02.2022) встановлено надання компенсації споживачам за недотримання показників зміни напруги у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу, а також за недотримання строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії та строків розгляду скарги споживача щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

Порядком № 375 встановлено, зокрема надання компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів:

строків та порядку розгляду скарг/звернень/претензій споживачів щодо якості електричної енергії;

показників зміни напруги, встановлених Кодексом, у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу;

строків усунення причин незадовільної якості електричної енергії.

Перевіркою встановлено, що гр. Манойленко В. О. **10.02.2021** звернувся до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» із **скаргою** щодо недотримання Товариством показників змінення напруги за адресою споживача.

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» листом від **11.03.2021** №04/440/4079 **надало відповідь** гр. Манойленку В. О. та **визнало скаргу обґрунтованою** (мовою документа) «... З метою перевірки якості електрозабезпечення, персоналом Компанії виконано обстеження мереж (з проведенням комплексу замірів рівня напруги), від яких заживлено електроустановки за вказаними адресами.

*За результатами огляду та виконаних замірів, для надійного та безперебійного постачання електричної енергії клієнтам, Компанія виконає ряд організаційно-технічних заходів щодо покращення якісних характеристик електроенергії...».*

Гр. Манойленко В. О. **15.03.2021** та **24.05.2021** звернувся до НКРЕКП зі **скаргою** щодо недотримання Товариством показників змінення напруги за адресою споживача.

НКРЕКП листом від **09.07.2021** № **1908/13.3/8-21** зобов'язала Товариство розглянути скаргу гр. Манойленка В. О. згідно вимог Кодексу та у разі недотримання показників якості електричної енергії **надавати споживачу компенсацію** у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що відповідно до даних **реєстру скарг (претензій) щодо незадовільної якості електричної енергії** ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів», затвердженої постановою НКРЕКП від 12.08.2018 № 374, **перша скарга гр. Манойленка В. О.** щодо незадовільної якості електричної енергії за адресою споживача, **zareєстрована 10.02.2021 та визнана обґрунтованою. З метою усунення причин незадовільної якості електричної енергії, Товариство запланувало виконання робіт у строк до 10.08.2021.**

Комісія з перевірки зазначає, що відповідно до вимог пункту 6.2 глави 6 Порядку № 375, компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375 (*дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом*), надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких



випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375 (усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:

*у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР;*

*у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі), надається ОСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.*

Згідно з пунктом 6.10 глави 6 Порядку № 375, у разі невиконання оператором системи вимог пунктів 6.1, 6.2 та 6.4 глави 6 Порядку № 375 щодо строків надання компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг сума відповідної компенсації подвоюється та має бути врахована при розрахунках зі споживачем/електропостачальником у найближчому розрахунковому періоді.

Відповідно до вимог пункту 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу, за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії ОСР надає відповідь споживачу в письмовій формі, яка у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою повинна містити інформацію щодо:

причин недотримання показників якості електричної енергії;

заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення.

**Лист Товариства від 11.03.2021 № 04/440/4079, яким гр. Манойленку В. О. була надана відповідь на його звернення від 10.02.2021, не містить причин недотримання показників якості електричної енергії, заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги, результатів вимірювання параметрів якості.**

**Згідно наданого до НКРЕКП реєстру компенсацій споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за січень-серпень 2021 року, компенсація гр. Манойленку В. О. Товариством не надавалась.**

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): «...Згідно із результатами замірів та проведеним аналізом технічного стану електричних мереж щодо виявлення ймовірних чинників, які можуть призвести до погіршення якості забезпечення електричної енергії до електроустановок клієнтів, усунення яких забезпечуватиме нормативні показники якості електричної енергії, Компанією заплановані ряд відповідних складних довгострокових організаційно-технічних заходів...

Керуючись результатами проведених вимірювань працівниками Товариства було виконано регулювання напруги на силовому трансформаторі, який встановлено на ТП.

Після виконання зазначених робіт у точці розподілу в період з 10.05.2022 по 17.05.2022 було повторно встановлено МЕТРЕЛ. Відповідно до складеного за результатами вимірювань Звіту EN 50160 рівень напруги за цей період відповідав нормативним значенням, окрім короткочасного падіння напруги 16.05.2022 внаслідок короткочасного спрацювання пристроїв протиаварійної автоматики на ПЛ-10 кВ Л-19. Протокол вимірювання параметрів якості електричної енергії від 17.05.2022 додається.

Споживачу перерахована на його особистий рахунок компенсація загальною сумою 2 340,98 грн, розрахунок якої здійснено починаючи з 10.02.2021 по дату завершення проведення вимірювань 17.05.2022, якими підтверджено нормативний рівень напруги у точці розподілу, по двом гарантованим стандартам якості надання послуг ОСР згідно з підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 № 375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550).

Наразі проведено донарахування компенсації по 2 стандарту за період з 10.08.2021 по 31.01.2022 у сумі 966,00 грн (за винятком податків)...

Комісія з перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки **реєстр нарахувань**, де зазначено що гр. Манойленку В. О. **нараховано компенсацію** за недотримання показників якості електричної енергії у сумі 3 306,98 грн за період з **10.02.2021 по 31.01.2022**.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пункту 2.1, підпункту 3 пункту 2.3 глави 2, пунктів 6.1, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 має **надати компенсацію гр. Манойленку В. О. у подвійному розмірі (400 грн) за недотримання гарантованого стандарту, а саме розгляду скарги (претензії) щодо якості електричної енергії за надання інформації без причин недотримання показників якості електричної енергії, результатів вимірів, а також заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.**

За поясненнями Ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, під час проведення позапланової виїзної перевірки Товариством було надано комісії з проведення перевірки разом з листом Товариства від 29.09.2023 № 06/100/8620, підтверджуючі документи (протокол від 14.07.2023 № 10.2023 та відповідні платіжні інструкції) про нарахування та проведення виплати 27.07.2023 розраховану згідно з підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку (стандарт 3) у подвійному розмірі, яка склала 400,00 (без вирахування податків).

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що відповідно до Реєстру надання компенсації споживачам, затвердженим проколом ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 14.07.2023 № 10/2023 (є додатком до акту перевірки) гр. Манойленку В. О. надано компенсацію відповідно до підпункту 3 пункту 2.3 глави 2 глави 2 Порядку № 375 у сумі 400,00 грн (№ 1595 у реєстрі).

Згідно з **підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів**, які накладаються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, **НКРЕКП припиняє розрахунок розміру штрафів та застосовує інші види санкцій**, передбачені чинним законодавством у разі, якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Отже, ураховуючи, що порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах з гр. Манойленком В. О. були повністю усунуті ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.

**Аналогічні порушення зафіксовано у взаємовідносинах із споживачами:**

**гр. Рідвановською О. Г.**

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 200591324, укладеного між гр. Рідвановською О. Г. та Товариством, договірна потужність 5 кВт.

Комісія з перевірки зазначає, що гр. Рідвановська О. Г. **16.02.2021** звернулась до НКРЕКП із **скаргою** щодо недотримання Товариством показників змінення напруги за адресою споживача.

НКРЕКП листом від **17.03.2021** № 2661/13.3/9-21 (вх. Товариства від **14.04.2021** №5710) зобов'язала Товариство розглянути скаргу гр. Рідвановської О. Г. згідно вимог Кодексу, та у разі недотримання показників якості електричної енергії надавати споживачу компенсацію у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375.

**Відповідь** гр. Рідвановської О. Г. надана Товариством листом від **12.05.2021** № 04/440/7406, додатком до якого було додано Акт вимірів рівнів напруги та навантаження від 11.02.2021 щодо проведених вимірів рівнів напруги та навантаження на ТП та у споживача за адресою споживача.

Відповідно до наданих документів Товариством зазначено про недотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом, та повідомлено про виконання відповідних складних довгострокових організаційно-технічних заходів, а саме: реалізувати проектну документацію на мережі зовнішнього електропостачання по ТУ № К-14-21-0619 по замовнику Еміровій Е.Е., згідно з якою передбачається заміна силового трансформатора на 250 кВА і реконструкція Л-2 без зазначення строку їх виконання.

Скарга гр. Рідвановської О. Г. була отримана Ліцензіатом 14.04.2021 та **визнана обгрунтованою.**

Перевіркою встановлено, що лист Товариства від **12.05.2021** № 04/440/7406, яким гр. Рідвановській О. Г. була надана відповідь на її звернення від 16.02.2021 **не містить причин недотримання** показників якості електричної енергії, **строків заміни** силового трансформатора та **проведення реконструкції** повітряної лінії.

Також, згідно наданого до НКРЕКП реєстру компенсацій споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за **січень-вересень 2021 року, компенсація** гр. Рідвановській О. Г. Товариством **не надавалась.**

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): «...Приведення показників рівня напруги у точці розподілу до нормативних значень здійснено Товариством за рахунок нового приєднання шляхом реалізації ТУ № К-14-21-0619. При цьому, Товариством проведені роботи з реконструкції Л-2 від ТП та заміни силового трансформатора, встановленого на ТП, на силовий трансформатор більшої потужності 250 кВА, які завершено 27.10.2022.

Після завершення реалізації вищевказаних ТУ, персоналом Товариства 30.10.2022 були проведені вимірювання у точці розподілу, які відповідали нормативним значенням,

про що складено відповідний акт вимірів напруги та навантаження від 30.10.2022, що додається.

На сьогодні у споживача відсутні будь-які претензії щодо якості електричної енергії, що підтверджено отриманою заявою-відкликом від 27.09.2023, яка додається.

Споживачу перерахована на її особистий рахунок компенсація загальною сумою 3 930,58 грн., розрахунок якої здійснено починаючи з 08.04.2021 по дату проведення вимірювань 30.10.2022, якими підтверджено нормативний рівень напруги у точці розподілу, по двом гарантованим стандартам якості надання послуг ОСР згідно з підпунктами 1 та 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 №1550)...».

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки **ресстр нарахувань**, де зазначено що гр. Рідвановській О. Г. **нараховано компенсацію** за недотримання показників якості електричної енергії у сумі **3 930,58 грн** за період з 08.04.2021 по 30.10.2022.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пункту 2.1, підпункту 3 пункту 2.3 глави 2, пунктів 6.1, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 має **надати компенсацію гр. Рідвановській О. Г. у подвійному розмірі (400 грн)** за недотримання гарантованого стандарту, а саме розгляду скарги (претензії) щодо якості електричної енергії без надання інформації щодо причин недотримання показників якості електричної енергії та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

**Довідково.** Товариством надано комісії з перевірки копію листа гр. Рідвановської О. Г. від 27.09.2023 щодо відсутності претензій до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ».

За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, під час проведення позапланової виїзної перевірки Товариством було надано комісії з проведення перевірки разом з листом Товариства від 29.09.2023 № 06/100/8620, підтверджуючі документи (протокол від 14.07.2023 № 10.2023 та відповідні платіжні інструкції) про нарахування та проведення виплати 27.07.2023 розраховану згідно з підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку (стандарт 3) у подвійному розмірі, яка склала 400,00 (без вирахування податків).

За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, під час проведення позапланової виїзної перевірки Товариством було надано комісії з проведення перевірки разом з листом Товариства від 29.09.2023 № 06/100/8620, підтверджуючі документи (протокол від 14.07.2023 № 10.2023 та відповідні платіжні інструкції) про нарахування та проведення виплати 27.07.2023 розраховану згідно з підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку (стандарт 3) у подвійному розмірі, яка склала 400,00 (без вирахування податків).

**Департамент ліцензійного контролю зазначає**, що відповідно до Реєстру надання компенсації споживачам, затвердженим проколом ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 14.07.2023 № 10/2023 (є додатком до акту перевірки) гр. Рідвановській О. Г. надано компенсацію відповідно до підпункту 3 пункту 2.3 глави 2 глави 2 Порядку № 375 у сумі 400,00 грн (№ 1222 у реєстрі).

Згідно з **підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів**, які накладаються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого

постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, НКРЕКП припиняє розрахунок розміру штрафів та застосовує інші види санкцій, передбачені чинним законодавством у разі, якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Отже, ураховуючи, що порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах з гр. Рідвановською О. Г. були повністю усунуті ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.

**гр. Сивак О. В.**

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 200161691, укладеного між гр. Сивак О. В. та Товариством, договірна потужність 5 кВт.

Перевіркою встановлено, що гр. Сивак О. В. **11.03.2021** звернулась до НКРЕКП через Урядовий контактний центр із скаргою щодо **не здійснення Товариством розгляду колективного звернення** мешканців м. Березань щодо незадовільної якості електричної енергії.

НКРЕКП листом від **09.04.2021** № 1907/13.3/8-21 зобов'язала Товариство розглянути скаргу гр. Сивак О. В. згідно вимог Кодексу, та у разі недотримання показників якості електричної енергії надавати споживачам компенсацію у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375. Також, ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» було зобов'язано, у разі підтвердження факту недотримання строків розгляду колективної скарги – надати компенсацію відповідно до вимог Порядку № 375.

Перевіркою встановлено, що відповідь гр. Сивак О. В. була надана Товариством листом від **12.05.2021** № 04/440/7416, в якому зазначено про отримання колективної скарги від заявників від 03.02.2021 та наявність чинників, що можуть призвести до погіршення якості електричної енергії, та повідомлено про заплановані відповідні складні довгострокові організаційно-технічні заходи без зазначення строку їх виконання.

Таким чином, колективне звернення мешканців м. Березань Київської обл. щодо незадовільної якості електричної енергії було отримано Ліцензіатом 03.02.2021 та **визнано обґрунтованим.**

Лист Товариства від **12.05.2021** № 04/440/7416, яким гр. Сивак О. В. була надана відповідь на її звернення від 03.02.2021 **не містить причин недотримання показників якості** електричної енергії та строків виконання складних довгострокових організаційно-технічних заходів.

Комісія з перевірки зазначає, що згідно наданого до НКРЕКП реєстру компенсацій споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за січень-вересень 2021 року, компенсація мешканцям у м. Березань Київської обл. Товариством **не надавалась.**

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): «...Для приведення показників якості електричної енергії у точках розподілу електричної енергії до нормативних значень персоналом Товариства **17.12.2021** були завершені роботи із розділення ПЛ-0,4 кВ Л-1 ТП та перепідключення електроустановок частини споживачів,

зокрема, електроустановок споживачів Сивак О.В., Глушак В.М. та Леонідова В.В. на Л-4 ТП.

Після завершення вищевказаних робіт персоналом Товариства були проведені вимірювання у точці розподілу споживача Сивак О.В., як уповноваженого представника групи споживачів, та на початку і в кінці Л-4 ТП, які **відповідали нормативним значенням**, про що складено відповідний **акт вимірів напруги та навантаження від 17.12.2021**, що додається.

Вищевказаним споживачам було перерахована на їх особисті рахунки компенсація лише по одному гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та **надання компенсацій споживачам** за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550) (далі - Порядок) за період з 03.02.2021 по 17.12.2021 у наступних розмірах, а саме:

- Сивак О.В. - загальною сумою 1185,96 грн;
- Глушаку В.М. - загальною сумою 138,49 грн;
- Леонідову В.В. - загальною сумою 234,08 грн.

Наразі, вищевказаним споживачам було здійснено донарахована компенсації згідно з підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку за період з 03.08.2021 по дату усунення причин незадовільної якості електроенергії, а саме - 17.12.2021 у наступних розмірах:

- Сивак О.В. - загальною сумою 805,00 грн (за винятком податків);
- Глушаку В.М. - загальною сумою 805,00 грн (за винятком податків);
- Леонідову В.В. - загальною сумою 805,00 грн (за винятком податків).

Окрім того, зважаючи на недотримання Товариством встановлених законодавством строків розгляду колективного звернення щодо якості електричної енергії за зверненням вищевказаних споживачів на адресу Товариства від 03.02.2021 (вхідна реєстрація ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 03.02.2021 № КО-1222), їх уповноваженому представнику Сивак О.В. була перерахована на її особистий рахунок **компенсація у сумі 322,00 грн. згідно з підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 вищевказаного Порядку...».**

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» **надало** комісії з перевірки **реєстр нарахувань**, де зазначено що мешканцям **нараховано компенсацію** за недотримання **показників якості** електричної енергії у сумі 4 295,53 грн за період з **03.02.2021 по 17.12.2021**.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пунктів 6.3, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 **має надати компенсації** у подвійному розмірі (400 грн кожному споживачу) гр. Глушаку В. М. та гр. Леонідову В. В., що зазначені у колективному зверненні мешканців м. Березань Київської обл. щодо незадовільної якості електричної енергії.

За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, Товариством було проведено донарахування споживачам Леонідов В.В та Глушак В.М. згідно зі стандартом 3 у подвійному розмірі на загальну суму 800,00 грн (по 400,0 грн кожному споживачу без вирахування податків). При цьому Компанією виконується зобов'язання щодо перерахування вищевказаної компенсації на розрахунковий рахунок постачальника електричної енергії.

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» **не надало** належним чином завірених копій підтвердних документів (прийнятих Товариством рішень, щодо надання компенсацій, платіжних доручень щодо перерахування постачальнику електричної енергії компенсації

за недотримання гарантованого стандарту якості) щодо сплати гр. Леонідову В.В та гр. Глушак В.М. компенсації за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР в частині забезпечення розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії:

**гр. Лук'яненком В. Ф.**

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 219002317, укладеного між гр. Лук'яненком В. Ф. та Товариством, договірна потужність 31 кВт.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що гр. Лук'яненко В. Ф. **09.03.2021** (вх. Товариства від **09.03.2021 №Л-2109**) звернувся до НКРЕКП із скаргами щодо **недотримання Товариством показників змінення напруги** за адресою споживача.

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» листом від **31.03.2021** надало відповідь гр. Лук'яненко В. Ф. та визнало **скаргу обґрунтованою**.

Гр. Лук'яненко В. Ф. 09.04.2021, 15.04.2021 та 21.04.2021 звернувся до НКРЕКП із скаргами щодо недотримання Товариством показників змінення напруги за адресою споживача.

НКРЕКП листом від **11.05.2021 № 4860/13.3/9-21** зобов'язала Товариство розглянути скаргу гр. Лук'яненка В. Ф. згідно вимог Кодексу, та у разі недотримання показників якості електричної енергії надавати споживачу компенсацію у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що лист Товариства від **31.03.2021** № 04/440/5397, яким гр. Лук'яненку В. Ф. була надана відповідь на його звернення від 09.03.2021, **не містить причин недотримання показників якості електричної енергії, заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги, а також щодо результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії.**

Комісія з перевірки зазначає, що згідно наданого до НКРЕКП **реєстру компенсацій** споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за **січень-вересень 2021 року, компенсація гр. Лук'яненку В. Ф. Товариством не надавалась.**

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): «...07 травня 2021 року по Л-3 від ТП Компанією виконано роботи по заміні голого проводу 4А-35 на провід більшого перерізу СІП 4х70 (копія Акту вимірів рівня напруги від 07.05.2021 додається).

Для приведення показників якості електричної енергії у точці розподілу електричної енергії до нормативних показників Товариством у травні, червні та вересні 2021 року було виконано роботи з технічного обслуговування ТП, часткової заміни неізолюваного проводу на ізолюваний більшого перерізу та монтажу повторних заземлень на Л-3 ТП. Крім того, Товариством 12.02.2022 також були виконані роботи із заміни вводу на ізолюваний до житлового будинку споживача.

Після завершення робіт із 19.02.2022 по 26.02.2022 персоналом Товариства на об'єкті споживача було встановлено аналізатор якості електричної енергії Метрел. Згідно з результатами проведених вимірювань у точці розподілу електричної енергії споживача було зафіксовано рівень напруги, який не відповідав нормативним значенням.

*З огляду на незадовільні результати проведених вимірювань, значну протяжність вищевказаної ПЛ та встановлення на Л-3 ТП трьох генеруючих установок (СЕС) було прийнято рішення щодо необхідності проведення проєктно-вишукувальних робіт із реконструкції ПЛ-0,4 кВ Л-1, 3 від ТП з встановленням РТП. Попередньо, такі заходи з реконструкції заплановані на 1 квартал 2024 року.*

*Отже, Споживачу перераховано на його особистий рахунок компенсація у сумі 29,41 грн, розрахунок якої здійснено за період починаючи з 09.03.2021 по 24.02.2022 по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 (далі - стандарт 1) Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсації споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 №1550), (далі - Порядок) та компенсація у сумі 322,00 по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку за період з 06.09.2021 по 05.11.2021 (далі - стандарт 2).*

*Наразі, споживачу також здійснено донарахування компенсації за період з 25.02.2022 по 31.08.2023 у сумі 1 268,05 грн (за вирахуванням податків) по стандарту 1, та за період з 06.11.2021 по 31.08.2023 у сумі 3 542,00 грн - по стандарту 2. Наразі Компанією виконується зобов'язання перерахування донарахування компенсації на розрахунковий рахунок постачальника електричної енергії.*

*Враховуючи вищезазначене, нарахування компенсації буде здійснюватися по стандарту 1 та стандарту 2 до дати усунення причин незадовільної якості електричної енергії у точці розподілу споживача...».*

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки реєстр нарахувань, де зазначено що гр. Лук'яненку В. Ф. **нараховано компенсацію за недотримання показників якості електричної енергії у сумі 5 161,46 грн за період з 09.03.2021 по 31.08.2023.**

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пункту 2.1, підпункту 3 пункту 2.3 глави 2, пунктів 6.1, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 має надати компенсацію гр. Лук'яненку В. Ф. у подвійному розмірі (400 грн) за недотримання гарантованого стандарту, а саме розгляду скарги (претензії) щодо якості електричної енергії без надання інформації щодо причин недотримання показників якості електричної енергії, результатів вимірів, а також заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

*За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, під час проведення позапланової виїзної перевірки Товариством було надано комісії з проведення перевірки разом з листом Товариства від 29.09.2023 № 06/100/8620, підтверджуючі документи (протокол від 14.07.2023 № 10.2023 та відповідні платіжні інструкції) про нарахування та проведення виплати 27.07.2023 розраховану згідно з підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку (стандарт 3) у подвійному розмірі, яка склала 400,00 (без вирахування податків).*

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що відповідно до Реєстру надання компенсації споживачам, затвердженим проколом ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 14.07.2023 № 10/2023 (є додатком до акту перевірки) гр. Лук'яненку В. Ф. надано компенсацію відповідно до підпункту 3 пункту 2.3 глави 2 глави 2 Порядку № 375 у сумі 400,00 грн (№ 2657 у реєстрі).

Згідно з підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів, які накладаються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого



постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, НКРЕКП припиняє розрахунок розміру штрафів та застосовує інші види санкцій, передбачені чинним законодавством у разі, якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Отже, ураховуючи, що порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах з гр. Лук'яненком В. Ф. були повністю усунуті ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.

**гр. Грицай Н. В. від 27 квітня 2021 року**

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 201051429, укладеного між гр. Грицай Н. В. та Товариством, договірна потужність 1,5 кВт.

Перевіркою встановлено, що гр. Грицай Н. В. **27.04.2021** звернулась до НКРЕКП із скаргою щодо недотримання Товариством показників змінення напруги за споживача.

НКРЕКП листом від **21.05.2021** № 2948/13.3/8-21 (вх. Товариства від **31.05.2021** №8417) зобов'язала Товариство розглянути скаргу гр. Грицай Н. В. згідно вимог Кодексу, та у разі недотримання показників якості електричної енергії надавати споживачу компенсацію у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375.

Товариством листом від **29.06.2021** № 04/440/9853 повідомило гр. Грицай Н. В. про **недотримання показників змінення напруги та про виконання відповідних організаційно-технічних заходів без зазначення строку їх виконання.**

Комісія з проведення перевірки зазначає, що лист Товариства від **29.06.2021** № 04/440/9853, яким гр. Грицай Н. В. була надана відповідь на її звернення від 27.04.2021 **не містить строків виконання відповідних організаційно-технічних заходів та результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії, проведеного 05.06.2021.**

Перевіркою встановлено, що згідно наданого до НКРЕКП **реєстру компенсацій споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за січень-вересень 2021 року, компенсація гр. Грицай Н. В. Товариством не надавалась.**

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): «...*За результатами обстеження та згідно з проведенням аналізом технічного стану електричних мереж щодо виявлення ймовірних чинників, які можуть призвести до погіршення якості забезпечення електричної енергії до електроустановок клієнтів, усунення яких забезпечуватиме нормативні показники якості електричної енергії, Компанією були виконані роботи по заміні вводу на оп. № 37 Л-3 ТП та додатковий монтаж контуру заземлення на оп. № 37 Л-3 ТП.*

*На час виконання замірів, параметри напруги знаходилися в межах нормально допустимих значень та відповідали параметрам електричної енергії, що встановлені ДСТУ EN 50160:2014 «Характеристики напруги електропостачання в електричних мережах загального призначення» (копія Акта виміру напруги та навантаження від 05.06.2021 додається).*

*Для приведення показників якості електричної енергії у точці розподілу електричної енергії до нормативних показників Товариством 18.06.2021 було завершено виконання запланованих робіт з часткової реконструкції Л-3 ТП (заміна проводу на провід*

*більшого перерізу, монтаж повторних заземлень окремих опор, регулювання навантаження на ПЛ та заміна вводу до житлового будинку споживача на ізольований).*

*Після завершення робіт персоналом Товариства були проведені вимірювання у точці розподілу електричної енергії, про що складено Акт вимірів напруги та навантаження від 18.06.2021 за підписом споживача, що додається. На момент проведення вимірювань рівень напруги відповідав нормативним значенням.*

*Споживачу перерахована на його особистий рахунок компенсація загальною сумою 22,20 грн, розрахунок якої здійснено починаючи з 12.05.2021 по дату проведення вимірювань - 18.06.2021, після виконання робіт, якими підтверджено нормативний рівень напруги у точці розподілу, по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 №1550)...*

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки **реєстр нарахувань**, де зазначено що гр. Грицай Н. В. **нараховано компенсацію за недотримання показників якості** електричної енергії у сумі 22,20 грн за період з 12.05.2021 по 18.06.2021.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пункту 2.1, підпункту 3 пункту 2.3 глави 2, пунктів 6.1, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 **має надати компенсацію гр. Грицай Н. В. у подвійному розмірі (400 грн)** за недотримання гарантованого стандарту, а саме **розгляду скарги (претензії) щодо якості електричної енергії без надання інформації щодо причин недотримання показників якості електричної енергії**, результатів вимірів, а також заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

*За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, Товариством проведено донарахування компенсації гр. Грицай Н. В. згідно зі стандартом 3 у подвійному розмірі у сумі 400,00 грн (без вирахування податків) та заплановано до виплати у жовтні 2023 р. При цьому Компанією виконується зобов'язання щодо перерахування вищевказаної компенсації на розрахунковий рахунок постачальника електричної енергії.*

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» **не надало** належним чином завірених копій підтвердних документів (прийнятих Товариством рішень, щодо надання компенсацій, платіжних доручень щодо перерахування постачальнику електричної енергії компенсації за недотримання гарантованого стандарту якості), щодо сплати гр. Грицай Н. В. компенсації за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР в частині забезпечення розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії:

**гр. Капаціла М. С.**

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 200365013, укладеного між гр. Капацілою М. С. та Товариством, договірна потужність 1,5 кВт.

Перевіркою встановлено, що гр. Капаціла М. С. **09.06.2021** звернулась до НКРЕКП через Урядову «гарячу лінію» щодо припинення надання ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання та незадовільної якості електричної енергії за адресою споживача.

НКРЕКП листом від **06.07.2021** № 6523/13.3/9-21 (вх. Товариства від **28.07.2021** №11565) зобов'язала Товариство розглянути скаргу гр. Капаціли М. С. згідно вимог Кодексу та надавати споживачу компенсації у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії до дня усунення причин **недотримання показників якості** електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375 та зазначено, що питання надання компенсації за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання та незадовільної якості електричної енергії за адресою споживача розглядалось НКРЕКП при проведенні позапланової виїзної перевірки Товариства у період з 20.01.2021 по 02.02.2021, за результатами якої складено Акт від 02.02.2021 № 40.

Перевіркою встановлено, що відповідно до даних реєстру скарг (претензій) щодо незадовільної якості електричної енергії ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів», затвердженої постановою НКРЕКП від 12.08.2018 № 374, повторна скарга гр. Капаціли М. С. (гр. Гегельська О.) щодо незадовільної якості електричної енергії за адресою споживача, зареєстрована 11.03.2021 та **визнана обґрунтованою**. З метою усунення причин незадовільної якості електричної енергії, Товариством було заплановано виконання у **строк до 08.09.2021** складних робіт.

Перевіркою встановлено, що згідно наданого до НКРЕКП **реєстру компенсацій споживачам** ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за **січень-травень 2021 року, компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг з електропостачання надана** гр. Капацілі М. С. **лише за період 05.01.2021-04.02.2021**.

Перевіркою встановлено, що відповідь гр. Капацілі М. С. була надана Товариством листом від 27.08.2021 № 04/440/13725, відповідно до якого зазначено перелік робіт, виконаних на електромережах Ліцензіата 19.08.2021 для покращення якості електричної енергії.

Після проведених робіт в мережах Ліцензіата та відповідних вимірів рівня напруги від 06.09.2021, гр. **Капаціла М. С.** надала до Товариства **заяву від 10.09.2021** щодо **відсутності претензій** до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» та **відповідності показників рівня напруги нормативним вимогам**.

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): «...З метою приведення показників якості електричної енергії у точці розподілу електричної енергії до нормативних показників Товариством у серпні 2021 року було завершено роботи з приведення технічного стану ТП та Л-3 ТП у відповідність до вимог нормативно-технічних документів, а саме: проведено заміну дерев'яних опор, заміну голого проводу на ізольований провід більшого перерізу та виконано монтаж повторних заземлень на Л-3 ТП.

*Крім того, виконано ремонт контуру заземлення та технічне обслуговування ТП.*

*Після завершення вищевказаних робіт були проведення вимірювання, про що складено акт вимірів напруги та навантаження від 06.09.2021 за підписом споживача, що додається.*

*Крім того, відсутність претензій до Товариства щодо якості електричної енергії підтверджено отриманою від неї заявою-відкликом від 10.09.2021, яка додається.*

Споживачу перерахована на її особовий рахунок компенсація загальною сумою 1 208,47 грн, розрахунок якої здійснено починаючи з 26.01.2021 по 11.08.2021 по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 № 1550) (далі - Порядок). Наразі, споживачу гр. Капаціла М.С. здійснено донарахування компенсації по вищевказаному стандарту за період з 12.08.2021 по 06.09.2021 у сумі 80,87 грн (за вирахуванням податків).

Водночас, було донараховано компенсація за період з 26.07.2021 по 06.09.2021 у сумі 322,00 грн (за вирахуванням податків) по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку №375...».

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки **реєстр нарахувань**, де зазначено що гр. Капацілі М. С. **нараховано компенсацію** за недотримання показників якості електричної енергії у сумі 1 611,34 грн за період з **26.01.2021 по 06.09.2021**.

#### **гр. Хоменком Ю. М.**

Комісія з перевірки зазначає, що розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 200960271, укладеного між гр. Хоменком Ю. М. та Товариством, договірна потужність 4 кВт.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що гр. Хоменко Ю. М. **17.05.2021 звернувся** до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» із **скаргою щодо недотримання Товариством показників змінення напруги** за адресою споживача та **08.07.2021 звернувся** до НКРЕКП із **скаргою щодо недотримання Товариством показників змінення напруги**.

НКРЕКП у листі від **10.08.2021 № 7900/13.3/9-21** зобов'язано Товариство вжити заходів щодо забезпечення помешкання гр. Хоменка Ю. М. за зазначеною адресою електричною енергією, параметри якості якої відповідають вимогам Кодексу, та **надавати споживачу компенсацію** у розмірі 25 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії з 17.05.2021 до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії відповідно до вимог Порядку № 375.

Товариством листом від **01.06.2021 № 04/440/8468** надала гр. Хоменку Ю. М. **відповідь**, в якій **зазначено термін виконання** ряду організаційно – технічних заходів (без зазначення цих заходів).

Перевіркою встановлено, що **лист Товариства від 01.06.2021 № 04/440/8468**, яким гр. Хоменку Ю. М. була надана відповідь на його звернення від 17.05.2021, **не містить причин недотримання показників якості** електричної енергії, **заходів стосовно усунення ОСР причин** недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги, а також **результатів вимірювання параметрів якості** електричної енергії від 17.05.2021.

Комісія з перевірки зазначає, що **згідно** наданого до НКРЕКП **реєстру компенсацій** споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» **за січень-вересень 2021 року, компенсація** гр. Хоменку Ю. М. Товариством **не надавалась**.

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» у листі від 29.09.2023 № 06/100/8620 зазначило, зокрема (мовою документа): «...Для приведення показників якості електричної енергії у точці розподілу електричної енергії до нормативних показників Товариством у липні 2021 року були проведені роботи із монтажу контуру заземлення та регулювання рівня напруги силового трансформатора

на ТП. Водночас, були виконані роботи з монтажу повторних заземлень на Л-3 ТП. На жаль, проведені роботи не призвели до покращення показників рівня напруги у точці розподілу електричної енергії споживача.

З огляду на вищезазначене, були розроблені додаткові організаційно-технічні заходи, які включають проведення робіт із часткової заміни проводу на провід більшого перерізу на Л-3 ТП. Вказані роботи планується виконати у січні 2024 року.

**Споживачу перерахована на його особистий рахунок компенсація** загальною сумою 424,58 грн., розрахунок якої здійснено починаючи з **17.05.2021 по 31.12.2021** по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12.06.2018 №375 (у редакції постанови НКРЕКП від 12.08.2020 №1550) (далі - Порядок).

Наразі, по вищевказаному стандарту **проведено донарахування компенсації** споживачу за період з **01.01.2022 по 31.08.2023** у сумі 944,68 грн. (за винятком податків) та **буде продовжено нарахування надалі** до дати усунення причин незадовільної якості електричної енергії у точці розподілу електричної енергії споживача.

Водночас, здійснено **донарахування компенсації за період з 14.11.2021 по 31.08.2023** у сумі 3 542,00 грн. (за винятком податків) та **буде продовжено нарахування надалі** до дати усунення причин незадовільної якості електричної енергії у точці розподілу електричної енергії споживача по гарантованому стандарту якості надання послуг ОСР згідно з підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375...».

ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» надало комісії з перевірки **реєстр нарахувань**, де зазначено що **гр. Хоменку Ю. М. нараховано компенсацію** за недотримання показників якості електричної енергії у сумі **4 911,26 грн за період з 17.05.2021 по 31.08.2023**.

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пункту 2.1, підпункту 3 пункту 2.3 глави 2, пунктів 6.1, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 також **має надати компенсацію** гр. Хоменку Ю. М. у **подвійному розмірі (400 грн) за недотримання гарантованого стандарту, а саме розгляду скарги (претензії) щодо якості електричної енергії** без надання інформації щодо причин недотримання показників якості електричної енергії, результатів вимірів, а також заходів стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, під час проведення позапланової виїзної перевірки Товариством було надано комісії з проведення перевірки разом з листом Товариства від 29.09.2023 № 06/100/8620, підтверджуючі документи (протокол від 14.07.2023 № 10.2023 та відповідні платіжні інструкції) про нарахування та проведення виплати 27.07.2023 розраховану згідно з підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку (стандарт 3) у подвійному розмірі, яка склала 400,00 (без вирахування податків).

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що відповідно до Реєстру надання компенсації споживачам, затвердженим проколом ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» від 14.07.2023 № 10/2023 (є додатком до акту перевірки) гр. Хоменку Ю. М. надано компенсацію відповідно до підпункту 3 пункту 2.3 глави 2 глави 2 Порядку № 375 у сумі 400,00 грн (№ 2112 у реєстрі).

Згідно з **підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів**, які накладаються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, **НКРЕКП припиняє розрахунок розміру**

**штрафів та застосовує інші види санкцій**, передбачені чинним законодавством у разі, якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Отже, урахувавши, що порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах з гр. Хоменком Ю. М. були повністю усунуті ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП **Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.**

**співвласниками житлового будинку м. Буча ( представник гр. Зубенко В. І.)**

Комісія з проведення перевірки зазначає, що до НКРЕКП 28.04.2021 надійшла **колективна скарга співвласників житлового будинку** за адресою у м. Буча, щодо недотримання Товариством показників змінення напруги та відшкодування збитків. Зазначена колективна скарга також була направлена мешканцями житлового будинку за адресою у м. Буча безпосередньо до Товариства та отримана Ліцензіатом **28.04.2021 (вх. реєстраційний № КО-3256).**

НКРЕКП листом від **25.05.2021 № 3021/13.3/8-21** зобов'язала Товариство **вжити заходів** щодо забезпечення мешканців будинку у місті Бучі електричною енергією, параметри якості якої відповідають вимогам Кодексу та розглянути скаргу відповідно до порядку, визначеного главою 13.2 розділу XIII Кодексу з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу.

Перевіркою встановлено, що **відповідь мешканцям** зазначеного житлового будинку була надана Товариством листом від **21.05.2021 № 04/440/7812**, в якому зазначено, що недотримання показників змінення напруги сталося з причини виходу з ладу абонентського електрообладнання (кабельної лінії 10 кВ) та переведення живлення ТП (власник КП) на аварійну схему. Електрозабезпечення по нормальній схемі живлення відновлено 01.05.2021.

Комісія з перевірки зазначає, що Товариством **порушено** встановлений підпунктом 3 пункту 2.3 глави 2 Порядку № 375 **термін надання відповіді на 9 днів.**

Перевіркою встановлено, що **згідно** наданого до НКРЕКП **реєстру компенсацій** споживачам ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» **за січень-вересень 2021 року, компенсація** гр. Зубенко В. І. та іншим мешканцям житлового будинку за адресою у м. Буча Товариством **не надавалась.**

Комісія з проведення перевірки зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» відповідно до вимог пункту 2.1, підпунктів 1 та 3 пункту 2.3 глави 2, пунктів 6.1, 6.3, 6.10 глави 6 та додатку 1 Порядку № 375 **має надати мешканцям житлового будинку** у м. Буча, що зазначені у колективному зверненні (вх. Товариства від 28.04.2021 КО-3256) компенсації у подвійному розмірі за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, а саме:

**недотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом, за період з 28.04.2021 по 01.05.2021;**

**недотримання строку розгляду колективної скарги** співвласників житлового будинку за адресою у м. Буча на 9 днів.

*За поясненнями ліцензіата, наданими листом від 16.10.2023 № 06/100/8985, Товариством проведено донарахування компенсації Товариством було проведено донарахування компенсації згідно зі стандартом 1 з 28.04.2021 по 01.05.2021 та згідно стандарту 3 - у подвійному розмірі (400,00 грн без вирахування податків) кожному ідентифікованому споживачу зазначеному в колективній скарзі від 28.04.2021 № КО-3256. При цьому Компанією виконується зобов'язання щодо перерахування вищевказаної*

компенсації на розрахунковий рахунок постачальника електричної енергії.

Департамент ліцензійного контролю зазначає, що ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» не надало належним чином завірених копій підтвердних документів (прийнятих Товариством рішень, щодо надання компенсацій, платіжних доручень щодо перерахування постачальнику електричної енергії компенсації за недотримання гарантованого стандарту якості), щодо сплати споживачам зазначеним у в колективній скарзі від 28.04.2021 № КО-3256 компенсації за недотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу, та за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг ОСР в частині забезпечення розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Водночас пунктом 6.10 глави 6 Порядку № 375 встановлено, що у разі **невиконання** оператором системи вимог пунктів 6.1, 6.2 та 6.4 цієї глави щодо **строків надання компенсацій** за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг **сума відповідної компенсації подвоюється** та має бути врахована при розрахунках зі споживачем/електропостачальником у найближчому розрахунковому періоді.

2	<p><b>підпункту 31 пункту 2.2 Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії</b></p> <p><b>пункту 11.5.19 глави 11.5 розділу XI Кодексу</b></p>	<p>у частині обов'язку ліцензіата припиняти електроживлення споживача у порядку та у випадках, визначених кодексом систем розподілу та правилами роздрібного ринку;</p> <p>згідно якого забороняється відключення Користувачів (побутових споживачів) перед вихідними та святковими днями.</p>
---	---	--

До НКРЕКП надійшло звернення гр. Шевальє І. В. від 09 вересня 2021 року, надіслане листом Головного управління Держпродспоживслужби в Київській області (вх. НКРЕКП від 28.09.2021 № Ш-15575/21) щодо безпідставного припинення електропостачання на об'єкті споживача.

За результатами опрацювання наявних у комісії з перевірки інформації та матеріалів, встановлено наступне.

Розподіл електричної енергії за адресою споживача здійснюється на підставі Договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії № 201136759, укладеного з 30.08.2021 між гр. Шевальє І. В. та Товариством.

Електропостачальником було ініційовано відключення житлового будинку за адресою споживача від електричних мереж та направлено 20.08.2021 до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» Реєстр побутових споживачів на відключення за наявну перед постачальником заборгованість з 25.08.2021, в пункті 654 якого зазначено адресу споживача.

Перевіркою встановлено, що відповідно до наряду на відключення від 27.08.2021 (п'ятниця) № UW20 9004615429, представниками Товариства 29.08.2021 (неділя) здійснено припинення розподілу електричної енергії за зазначеною адресою.

Комісія з перевірки зазначає, що відповідно до вимог пункту 11.5.19 глави 11.5 розділу XI Кодексу, **забороняється** відключення Користувачів (побутових споживачів) **перед вихідними та святковими днями.**

Також, електропостачальником споживача було **ініційовано підключення житлового будинку** гр. Шевальє І. В. за зазначеною адресою та **направлено 30.08.2021** до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» Реєстр № 1 споживачів на відновлення електроживлення **після усунення порушень з 30.08.2021.**

Відповідно до наряду на підключення від 31.08.2021 № UW10 9004617423, представниками Товариства 31.08.2021 відновлено розподіл електричної енергії за зазначеною адресою.

Перевіркою встановлено, що Товариством припинено розподіл електричної енергії до помешкання споживача у вихідний день.

**Довідково.** Департамент ліцензійного контролю зазначає, що актом позапланової виїзної перевірки ТОВ «КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНА КОМПАНІЯ» від 13.04.2023 № 196 встановлено та зафіксовано, що враховуючи сплату заборгованості та отримання від гр. Шевальє І. В. документів для переоформлення особового рахунку, Товариством 30.08.2021 із гр. Шевальє І. В. було укладено Договір про постачання електричної енергії постачальником універсальних послуг № 401132550 та направлено до ОСР заявку на відновлення електропостачання за зазначеною адресою за рахунок ТОВ «КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ЕК».

Згідно з підпунктом 2 пункту 2.2.13 глави 2.2 розділу II Порядку (методики) визначення розміру штрафів, які накладаються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого постановою НКРЕКП від 29.09.2023 № 1800, НКРЕКП припиняє розрахунок розміру штрафів та застосовує інші види санкцій, передбачені чинним законодавством у разі, якщо порушення та наслідки порушення були повністю усунуті порушником до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП в порядку, передбаченому чинним законодавством.

Отже, ураховуючи, що порушення та наслідки порушення у взаємовідносинах з гр. Шевальє І. В. були повністю усунуті ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» до початку розгляду питання щодо відповідальності ліцензіата на засіданні НКРЕКП Департамент ліцензійного контролю припиняє розрахунок розміру штрафу та пропонує застосувати санкцію у вигляді застереження.

Ураховуючи викладене, пояснення Ліцензіата від 03 жовтня 2023 року № 3/10-1 з додатками до нього та згідно з Порядком (методикою) Департамент ліцензійного контролю пропонує накласти штраф у розмірі 280 500,00 (двісті вісімдесят тисяч п'ятсот) гривень згідно розрахунку:

<b>Фінальний розмір штрафу відповідно до акту перевірки</b>	<b>16 500</b>	<b>280 500,00 грн</b>
	<b>Неоподаткованих мінімумів доходів громадян (далі – НМДГ)</b>	

№ порушення	Тип порушення	Фінальний розмір штрафу, НМДГ	Фінальний розмір штрафу, грн	Максимально допустимий за законодавством розмір штрафу	Початковий розмір штрафу	Коригування розміру штрафу на тривалість порушення	Коригування розміру штрафу на пом'якшуючі обставини	Коригування розміру штрафу на обтяжуючі обставини	Коригування розміру штрафу у разі його неспівмірності вчиненому порушенню	Коригування розміру штрафу для стримування ліцензіата від вчинення порушення у майбутньому	Індивідуальне пом'якшення штрафу	Округлення
1	порушення щодо поводження з інформацією (ненадання інформації, на законну вимогу Регулятора)	16 500	280 500,00	1 700 000,00	187 000,00 <sup>1</sup>	93 500,00 <sup>2</sup>	-	-	-			
2	порушення щодо виконання рішень, прийнятих за результатами перевірок	-	не розраховується	1 700 000,00	-	-						

**Щодо порушення № 1:**



<sup>1</sup> відповідно до пункту 2.2.4 глави 2 розділу II Порядку (методики) розраховано початковий розмір штрафу на основі оцінки серйозності та характеру порушення:

максимально допустимий за законодавством розмір штрафу	грн	1 700 000,00
відсоток серйозності порушення	%	10%
коефіцієнт завданої шкоди або додаткової вигоди		1,10
<b>Початковий розмір штрафу</b>	<b>грн</b>	<b>187 000,00</b>

<sup>2</sup> відповідно до пункту 2.3.1 глави 2.3 розділу 2 Порядку (методики) застосовано коригування початкового розміру штрафу, розрахованого відповідно до пункту 2.2.4 глави 2.2 цього розділу з урахуванням тривалості порушення (847 днів);

### **З огляду на зазначене, пропонуємо прийняти**

#### **1) постанову, якою:**

Накласти штраф у розмірі 280 500 (двісті вісімдесят тисяч п'ятсот) гривень на ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (код ЄДРПОУ 23243188) щодо недопущення надалі недотримання вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, та порушення Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії.

#### **2) розпорядження про усунення порушень, відповідно до якого:**

Зобов'язати ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (код ЄДРПОУ 23243188) забезпечити:

у строк **до 31 грудня 2023 року** надати компенсацію

у розмірі 50 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії, з а період з 28 квітня 2021 року по 01 травня 2021 року за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР у частині дотримання показників змінення напруги споживачам, які звертались колективною скаргою від 28.04.2021 № КО-3256 до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»,

споживачам гр. Глушаку В. М., гр. Леонідову В. В. гр. Грицай Н.В. та споживачам, які звертались колективною скаргою від 28.04.2021 № КО-3256 до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», за недотримання у 2021 році гарантованого стандарту якості послуг в частині своєчасного розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії,

про що у строк **до 15 січня 2024 року** поінформувати НКРЕКП та Управління НКРЕКП у м. Києві та Київській області з наданням належним чином завірених копій підтвердних документів.

**Заступник директора Департаменту  
ліцензійного контролю**

**Олексій РОМАНЕНКО**



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

**ПОСТАНОВА**

№ \_\_\_\_\_

Київ

Про накладення штрафу на ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» за порушення Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії, та недотримання вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, у результаті розгляду листопада 2023 року на засіданні, яке проводилось у формі відкритого слухання, Акта позапланової виїзної перевірки від 09 жовтня 2023 року № 420, проведеної відповідно до постанови НКРЕКП від 01 грудня 2021 року № 2439 «Про проведення позапланової виїзної перевірки ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» та на підставі посвідчення на проведення позапланової виїзної перевірки від 25 вересня 2023 року № 465, встановлено, що ПРИВАТНИМ АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (код ЄДРПОУ 23243188) порушено Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1470 (далі – Ліцензійні умови з розподілу електричної енергії) та не дотримано вимоги нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, а саме:

пункт 2.2 Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії, а саме:

підпункт 23 у частині дотримання показників якості послуг з розподілу електричної енергії, які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з розподілу

електричної енергії, а також якість електричної енергії, перелік та величини яких затверджено НКРЕКП,

підпункт 24 у частині здійснення компенсації та/або відшкодування збитків користувачу системи та/або споживачу у разі недотримання ліцензіатом показників якості послуг з розподілу електричної енергії, визначених НКРЕКП та договором про надання послуг з розподілу,

підпункт 31 у частині припинення електроживлення споживача у порядку та у випадках, визначених кодексом систем розподілу та правилами роздрібного ринку;

Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310 (далі – Кодекс систем розподілу), а саме:

пункту 11.5.19 глави 11.5 розділу XI, згідно з яким забороняється відключення користувачів (побутових споживачів) перед вихідними та святковими днями,

підпункту 1 пункту 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII у частині надання відповіді споживачу, за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії ОСР, в письмовій формі, яка у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою повинна містити інформацію щодо:

причин недотримання показників якості електричної енергії;

заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;

Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375 (далі – Порядок забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання), а саме:

пункту 2.1 та підпунктів 1, 2 та 3 пункту 2.3 глави 2 у частині дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг щодо:

дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;

усунення причин недотримання показників якості електричної енергії за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з дня, наступного за днем, коли ОСР став відомий факт недотримання показників якості електричної енергії за результатами проведення вимірювання, або з дня, наступного за днем отримання скарги/звернення/претензії, якщо ОСР уже були відомі причини недотримання показників якості електричної енергії:

у строк 30 днів у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОСР;

у строк 180 днів у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі;

розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії:

у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 30 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 45 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу для скарги/звернення/претензії від групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії),

пункту 6.2 глави 6, згідно з яким компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії.

пункту 6.3 глави 6, згідно з яким у разі недотримання одного або декількох гарантованих стандартів якості надання послуг, визначених пунктом 2.3 глави 2 цього Порядку, для колективної скарги/звернення/претензії ОСР надає компенсації всім споживачам, зазначеним у колективній скарзі/зверненні/претензії, крім тих споживачів, для точок розподілу яких скарга/звернення/претензія визнана ОСР такою, що не підлягає задоволенню, за результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу.

Відповідно до статей 17, 19 та 22 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», статті 77 Закону України «Про ринок електричної енергії» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

## ПОСТАНОВЛЯЄ:

Накласти штраф у розмірі 280 500,00 (двісті вісімдесят тисяч п'ятсот) гривень на ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (код ЄДРПОУ 23243188) за порушення Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії та недотримання вимог нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, а саме:

підпункту 24 пункту 2.2 Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії, у частині здійснення компенсації та/або відшкодування збитків користувачу системи та/або споживачу у разі недотримання ліцензіатом показників якості послуг з розподілу електричної енергії, визначених НКРЕКП та договором про надання послуг з розподілу;

підпункту 1 пункту 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу у частині надання відповіді споживачу, за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії ОСР, в письмовій формі, яка у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою повинна містити інформацію щодо:

причин недотримання показників якості електричної енергії;

заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;

Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, а саме:

пункту 2.1 та підпунктів 1, 2 та 3 пункту 2.3 глави 2 у частині дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг щодо:

дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;

розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії:

у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 30 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 45 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем

розподілу для скарги/звернення/претензії від групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії),

пункту 6.2 глави 6, згідно з яким компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР щомісячно за кожен календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.

Компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 2 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг та з періодичністю в 30 календарних днів до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії;

пункту 6.3 глави 6, згідно з яким у разі недотримання одного або декількох гарантованих стандартів якості надання послуг, визначених пунктом 2.3 глави 2 цього Порядку, для колективної скарги/звернення/претензії ОСР надає компенсації всім споживачам, зазначеним у колективній скарзі/зверненні/претензії, крім тих споживачів, для точок розподілу яких скарга/звернення/претензія визнана ОСР такою, що не підлягає задоволенню, за результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу.

Зазначена сума штрафу має бути сплачена до Державного бюджету України у 30-денний строк з дня одержання копії рішення про накладення штрафу (код бюджетної класифікації 21081100 «Адміністративні штрафи та інші санкції»).

Голова НКРЕКП

К. Ущатовський

МП

Копію постанови про накладення штрафу надіслано (отримав)

---

(дата надіслання, посада, прізвище, ім'я, по батькові особи, яка отримала копію постанови)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

\_\_\_\_\_ (підпис)



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

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

Київ

№ \_\_\_\_\_

Про усунення порушень ПрАТ  
«ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ  
ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»

Відповідно до пункту 4 частини другої статті 3, частини п'ятої статті 14, пункту 5 частини четвертої статті 19 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», згідно з Актом позапланової виїзної перевірки від 09 жовтня 2023 року № 420, проведеної відповідно до постанови НКРЕКП від 01 грудня 2021 року № 2439 «Про проведення позапланової невиїзної перевірки ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

**ВИРІШИЛА:**

Зобов'язати ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» (код ЄДРПОУ 23243188) усунути порушення Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 27 грудня 2017 року № 1470 (далі – Ліцензійні умови з розподілу електричної енергії) та нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ринку електричної енергії, а саме:

пункту 2.2 Ліцензійних умов з розподілу електричної енергії, а саме:

підпункту 23 у частині дотримання показників якості послуг з розподілу електричної енергії, які характеризують рівень надійності (безперервності) електропостачання, комерційної якості надання послуг з розподілу

електричної енергії, а також якість електричної енергії, перелік та величини яких затверджено НКРЕКП,

підпункту 24 у частині здійснення компенсації та/або відшкодування збитків користувачу системи та/або споживачу у разі недотримання ліцензіатом показників якості послуг з розподілу електричної енергії, визначених НКРЕКП та договором про надання послуг з розподілу;

підпункту 1 пункту 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, затвердженого постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310, у частині надання відповіді споживачу, за результатами розгляду скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії ОСР, у письмовій формі, яка у разі визнання скарги/звернення/претензії обґрунтованою повинна містити інформацію щодо:

причин недотримання показників якості електричної енергії;

заходів та строків стосовно усунення ОСР причин недотримання показників якості електричної енергії з урахуванням вимог пункту 13.2.11 цієї глави або проведених робіт, якщо причини недотримання показників якості електричної енергії було усунуто під час розгляду скарги;

результатів вимірювання параметрів якості електричної енергії у разі його проведення;

Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою НКРЕКП від 12 червня 2018 року № 375, а саме:

пункту 2.1 та підпунктів 1 та 3 пункту 2.3 глави 2 у частині дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг щодо:

дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;

розгляду скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії:

у строк 15 днів без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 30 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу;

у строк 45 днів у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу для скарги/звернення/претензії від групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії),

пункту 6.2 глави 6, згідно з яким компенсація за недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг, визначеного підпунктом 1 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, надається ОСР щомісячно за кожен



календарний місяць з дня отримання скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії до дня усунення причини недотримання показників якості електричної енергії. У таких випадках компенсація надається у строк не більше 45 днів з дня завершення кожного календарного місяця.

пункту 6.3 глави 6, згідно з яким у разі недотримання одного або декількох гарантованих стандартів якості надання послуг, визначених пунктом 2.3 глави 2 цього Порядку, для колективної скарги/звернення/претензії ОСР надає компенсації всім споживачам, зазначеним у колективній скарзі/зверненні/претензії, крім тих споживачів, для точок розподілу яких скарга/звернення/претензія визнана ОСР такою, що не підлягає задоволенню, за результатами вимірювання параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу,

для чого у строк у строк до 31 грудня 2023 року надати:

компенсацію у розмірі 50 % плати за надання послуг з розподілу електричної енергії, за період з 28 квітня 2021 року по 01 травня 2021 року за недотримання показників змінення напруги споживачам, які звертались з колективною скаргою від 28 квітня 2021 року № КО-3256 до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»,

споживачам гр. Глушаку В. М., гр. Леонідову В. В. гр. Грицай Н.В. та споживачам, які звертались з колективною скаргою від 28 квітня 2021 року № КО-3256 до ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ РЕГІОНАЛЬНІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ», компенсацію за несвоєчасний розгляд скарги/звернення/претензії споживача або групи споживачів (колективної скарги/звернення/претензії) щодо якості електричної енергії з наданням інформації, зазначеної у пункті 13.2.2 глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу, з дня отримання скарги/звернення/претензії.

Про виконання зазначених вимог у строк до 15 січня 2024 року поінформувати НКРЕКП та Управління НКРЕКП у м. Києві та Київській області з наданням належним чином завірених копій підтвердних документів.

Голова НКРЕКП

Костянтин УЩАПОВСЬКИЙ