

Обґрунтування

прийняття постанови НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП»

(щодо вдосконалення роботи кол-центрів операторів систем розподілу/електропостачальників, впровадження форми звітності та гарантованих стандартів якості для операторів малих систем розподілу).

Відповідно до положень частини третьої статті 6 Закону України «Про ринок електричної енергії» (далі – Закон) до повноважень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП, Регулятор), на ринку електричної енергії належить, зокрема, встановлення показників якості послуг електропостачання, моніторинг їх дотримання, визначення умов, порядку та розмірів відшкодування (компенсації), що застосовується у разі недотримання встановлених показників якості послуг, затвердження форм звітності учасників ринку.

На сьогодні, моніторинг та регулювання показників якості електропостачання за встановленими стандартами здійснюється відповідно до вимог постанов НКРЕКП від 12.06.2018 № 373 «Про затвердження Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами» (далі – Постанова № 373), № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення» (далі – Постанова № 374) та № 375 «Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання» (далі – Постанова № 375).

30.06.2023 Законом України № 3220-ІХ «Про внесення змін до деяких законів України щодо відновлення та «зеленої» трансформації енергетичної системи України» внесено зміни до Закону щодо здійснення діяльності з розподілу електричної енергії малою системою розподілу, зокрема запровадження нового суб'єкта господарювання – оператора малої системи розподілу (далі – ОМСР), який здійснює діяльність на підставі ліцензійних умов.

Функції, права та обов'язки ОМСР щодо користувачів малої системи розподілу, а також її безпечної та надійної експлуатації врегульовано Кодексом системи розподілу, затвердженим постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 310, та Правилами роздрібного ринку електричної енергії, затвердженими постановою НКРЕКП від 14.03.2018 № 312.

Відповідно до Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії малою системою розподілу, затверджених постановою НКРЕКП 04.10.2023 № 1813, ліцензіат при провадженні діяльності з розподілу електричної енергії малою системою розподілу повинен дотримуватись показників якості послуг з розподілу електричної енергії, які характеризують рівень надійності (безперервності)



UB
НКРЕКП
№2439-13.3/24 від 27.11.2024
КЕП: Голембівська О. В. 26.11.2024 17:08
3FAA9288358EC00304000000C62520009403B600
Сертифікат дійсний з 04.04.2023 до 04.04.2025 10:15

електропостачання, комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії, а також якість електричної енергії, перелік та величини яких затверджено НКРЕКП, та здійснювати компенсацію та/або відшкодування збитків користувачу системи (споживачу) у разі недотримання показників якості послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу, визначених НКРЕКП та договором про надання послуг з розподілу.

Таким чином, додаткового врегулювання потребує питання встановлення показників якості електропостачання ОМСР, моніторинг їх дотримання, визначення умов, порядку та розмірів компенсації, що застосовується у разі недотримання встановлених показників якості.

Крім того, з огляду на періодичні застосування операторами систем розподілу (далі – ОСР) графіків погодинних та/або аварійних відключень споживачів, питання якості надання послуг кол-центрами набуває особливої актуальності.

Покращення рівня якості обслуговування споживачів кол-центрами сприятиме зменшенню соціальної напруги в суспільстві і дозволить скоротити обсяг скарг, що надходить на адреси ОСР, електропостачальників, НКРЕКП та інших державних органів.

Також, на сьогодні Постановами № 374 та 375 передбачено подання звітності електропостачальниками, у тому числі такими, у яких відсутні кінцеві споживачі, тобто з нульовими показниками, що створює додаткове навантаження як на електропостачальників, так і на НКРЕКП.

З метою врегулювання зазначених питань Департаментом стратегічного розвитку та міжнародної співпраці підготовлено проєкт постанови «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП», яким передбачено:

вдосконалення роботи кол-центрів ОСР/електропостачальників, зокрема запровадження показника оцінки задоволеності споживачів, загального стандарту якості та моніторингу його дотримання;

встановлення рекомендацій (ключових принципів) щодо якості обслуговування операторами кол-центрів ОСР/електропостачальників;

впровадження показників якості надання послуг, гарантованих стандартів та звітності для ОМСР;

звільнення від обов'язку надання звітності електропостачальниками, у яких у звітному періоді відсутні договірні відносини зі споживачами.

На виконання вимог Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» 24 вересня 2024 року проєкт постанови, що має ознаки регуляторного акта, було схвалено на відкритому засіданні НКРЕКП та 26 вересня 2024 року розміщено на офіційному вебсайті НКРЕКП для отримання зауважень та пропозицій від фізичних та юридичних осіб, їх об'єднань, органів місцевого самоврядування та інших заінтересованих осіб. Зауваження та пропозиції до проєкту постанови, що надійшли до НКРЕКП у період з 26 вересня 2024 року по 11 жовтня 2024 року, були оприлюднені 01

листопада 2024 року на офіційному вебсайті НКРЕКП та їх відкрите обговорення було проведено 08 та 13 листопада 2024 року. Протокол за результатами відкритих обговорень 21 листопада 2024 року було оприлюднено на офіційному вебсайті НКРЕКП.

Враховуючи зазначене, пропонуємо прийняти постанову НКРЕКП «Про затвердження Змін до деяких постанов НКРЕКП».

**Директор Департаменту стратегічного
розвитку та міжнародної співпраці**

Олена ГОЛЕМБІВСЬКА



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

ПОСТАНОВА

Київ

№ _____

Про затвердження Змін до деяких
постанов НКРЕКП

Відповідно до законів України «Про ринок електричної енергії» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг,

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Затвердити Зміни до деяких постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – Зміни), що додаються.

2. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її оприлюднення на офіційному вебсайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, крім абзаців четвертого – сьомого підпункту 1 та підпунктів 2 – 6 пункту 1 Змін, які набирають чинності 01 січня 2025 року, та підпунктів 2, 3, 8 та 9 пункту 3 Змін, які набирають чинності 01 січня 2026 року.

Голова НКРЕКП

Юрій ВЛАСЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної комісії,
що здійснює державне
регулювання у сферах енергетики
та комунальних послуг

№ _____

Зміни до деяких постанов Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг

1. Унести до Мінімальних вимог до якості обслуговування споживачів електричної енергії кол-центрами, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 373, такі зміни:

1) у главі 2:

пункт 2.2 доповнити новим абзацом такого змісту:

«ОСР/електропостачальник мають оприлюднювати на головній сторінці власного вебсайту телефони кол-центру.»;

доповнити трьома новими пунктами такого змісту:

«2.14. ОСР/електропостачальник зобов'язані забезпечити технічну можливість збору в автоматичному режимі оцінки задоволеності споживачів щодо надання послуг кол-центром шляхом опитування в голосовому меню самообслуговування (ГМС) та/або вихідного обдзвону, та/або онлайн-анкети, та/або пуш-повідомлень, та/або в інший спосіб.

2.15. ОСР/електропостачальники зобов'язані забезпечити в кол-центрі наявність однієї або кількох відокремлених ліній з метою розрахунку кількості втрачених дзвінків кол-центру (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю усіх наявних ліній). У разі, коли всі наявні лінії кол-центру зайняті, дзвінки абонентів переводяться на відокремлені лінії з обов'язковим логуванням (миттєвим збиванням дзвінків). Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості та кількості надання послуг, як втрачені.

2.16. Оператори кол-центру ОСР/електропостачальника під час надання послуг споживачам повинні дотримуватися рекомендацій, наведених у додатку 6 до цих Вимог.»;

2) пункт 3.2 глави 3 доповнити новим абзацом такого змісту:

«Питання щодо якості електричної енергії, під час яких оператором кол-центру були надані роз'яснення споживачу щодо вимог законодавства

стосовно параметрів якості електричної енергії, та які вирішені по суті під час дзвінку, не потребують додаткового розгляду та класифікуються як консультації.»;

3) рядок ТЗ додатка 2 викласти в такій редакції:

«

ТЗ	Якість електропостачання	Якість електроенергії (напруга)	ТЗ.1		
		не ідентифіковані споживачі	ТЗ.1.1		
		консультації	ТЗ.1.2		
		скарги/звернення/претензії	ТЗ.1.3		

»;

4) у додатку 3:

рядок 1 викласти в такій редакції:

«

1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	<p>$N_{заг}$ – загальна кількість дзвінків, з'єднаних з АТС ліцензіата у звітному періоді, що розраховується за формулою</p> $N_{заг} = N_{ч} + N_{обр}^{IVR} + N_{втр}^{IVR} + N_{в},$ <p>де $N_{ч}$ – кількість дзвінків, що перебували у черзі дзвінків;</p> <p>$N_{обр}^{IVR}$ – кількість оброблених у ГМС дзвінків (дзвінок завершений у ГМС та не був переведений у чергу дзвінків);</p> <p>$N_{втр}^{IVR}$ – кількість втрачених дзвінків від початку дзвінка до автоматичного переведення у чергу дзвінків у разі, якщо споживач не обрав жодного пункту меню ГМС;</p> <p>$N_{в}$ – кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю усіх наявних ліній).</p> <p>Кількість дзвінків, що перебували у черзі дзвінків ($N_{ч}$) розраховується за формулою</p> $N_{ч} = N_{обр} + N_{втр}^ч,$ <p>де $N_{обр}$ – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор;</p>
---	--	---------	---

			$N_{втр}^ч$ – кількість втрачених дзвінків після автоматичного переведення у чергу дзвінків або вибору пункту меню в ГМС щодо з'єднання з оператором
--	--	--	--

»;

після рядка 6 доповнити новим рядком 7 такого змісту:

«

7	Загальний відсоток втрачених дзвінків	%	$\frac{N_{втр}^ч + N_{в}}{N_{ч} + N_{в}} * 100 \%$
---	---------------------------------------	---	--

».

У зв'язку з цим рядки 7 – 14 вважати відповідно рядками 8 – 15;
після рядка 12 доповнити новим рядком 13 такого змісту:

«

13	Оцінка задоволеності споживачів	%	$\ll \frac{N_3}{N_{оцін}} * 100\% ,$ де N_3 – кількість абонентів, які надали оцінки 4 та 5 (за 5 бальною шкалою) щодо роботи кол-центру у звітному періоді; $N_{оцін}$ - кількість вхідних дзвінків, які були оцінені абонентами у звітному періоді
----	---------------------------------	---	--

».

У зв'язку з цим рядки 13 – 15 вважати відповідно рядками 14 – 16;

5) у додатку 4:

після рядка 6 доповнити новим рядком 7 такого змісту:

«

7	Загальний відсоток втрачених дзвінків*	%	
---	--	---	--

».

У зв'язку з цим рядки 7 – 14 вважати відповідно рядками 8 – 15;
після рядка 12 доповнити двома новими рядками 13 та 14 такого змісту:

«

13	Оцінка задоволеності споживачів*	%	
14	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю усіх наявних ліній)	одиниць	

У зв'язку з цим рядки 13 – 15 вважати відповідно рядками 15 – 17;

б) доповнити новим додатком, що додається.

2. Унести до постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 374 «Про затвердження форм звітності щодо показників якості електропостачання та інструкцій щодо їх заповнення» такі зміни:

1) пункт 1 після підпункту 6 доповнити двома новими підпунктами 7 та 8 такого змісту:

«7) Форму звітності № 15-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу»;

8) Інструкцію щодо заповнення форми звітності № 15-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу»;

У зв'язку з цим підпункти 7 – 12 вважати відповідно підпунктами 9 – 14;

2) пункт 1.1 глави 1 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 10-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо усунення причин незадовільної якості електричної енергії за скаргами споживачів» після слова «енергії» доповнити знаком та словами «, з розподілу електричної енергії малою системою розподілу»;

3) у главі 1 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 11-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників надійності (безперервності) електропостачання»:

пункт 1.1 після слова «енергії» доповнити знаком та словами «, з розподілу електричної енергії малою системою розподілу»;

абзац одинадцятий пункту 1.3 доповнити новим реченням такого змісту: «Точки комерційного обліку за ознакою поділу (міські населені пункти, сільські населені пункти) фіксуються станом на 1 січня 2021 року;»;

4) в абзаці другому пункту 1.3 глави 1 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 12-НКРЕКП-якість-розподіл (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії» слова «письмових звернень» замінити словами та знаками «звернень (письмових та усних)»;

5) пункт 1.1 глави 1 Інструкції щодо заповнення форми звітності № 14-НКРЕКП-якість-постачання (квартальна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з постачання електричної енергії»

доповнити словами «та здійснюють у звітному періоді постачання електричної енергії споживачам за відповідним договором»;

6) доповнити новою формою № 15-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу», що додається;

7) доповнити новою Інструкцією щодо заповнення форми звітності № 15-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу», що додається.

3. Унести до Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 12 червня 2018 року № 375, такі зміни:

1) у главі 1:

пункт 1.1 після абрєвіатури та знаків «ОСР),» доповнити словами, знаками та абрєвіатурою «або оператором малої системи розподілу (далі – ОМСР),»;

пункт 1.2 після слів «розподілу електричної енергії» доповнити знаком та словами «, розподілу електричної енергії малою системою розподілу»;

2) пункт 2.2 глави 2 після абзацу третього доповнити новим абзацом четвертим такого змісту:

«оцінка задоволеності споживачів – не менше 60 %.».

У зв'язку з цим абзац четвертий вважати абзацом п'ятим;

3) пункт 4.2 глави 4 після абзацу третього доповнити новим абзацом четвертим такого змісту:

«оцінка задоволеності споживачів – не менше 60 %.».

У зв'язку з цим абзац четвертий вважати абзацом п'ятим;

4) після глави 4 доповнити новою главою 5 такого змісту:

«5. Стандарти якості надання послуг ОМСР

5.1. ОМСР забезпечує дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у цій главі, щодо користувачів малої системи розподілу, електроустановки та/або мережі яких приєднані до мереж малої системи розподілу.

5.2. До гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСР належать:

1) дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу;

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

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

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

3) розгляд скарги/звернення/претензії споживача 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;

4) відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні, відновлення подачі напруги за відсутності напруги на одній фазі у споживачів з трифазною схемою живлення протягом 22 годин. Тривалість електропостачання після відновлення повинна становити не менше 30 хвилин;

5) повідомлення про наявність зауважень щодо повноти та належного оформлення документів з їх обґрунтуванням, наданих замовником, у строк 5 робочих днів, починаючи з робочого дня, наступного за днем реєстрації заяви про приєднання;

б) видача технічних умов на приєднання у строк 20 робочих днів, починаючи з робочого дня, наступного за днем реєстрації заяви з доданими до неї документами, передбаченими Кодексом систем розподілу;

7) видача підписаного уповноваженою особою ОМСР паспорта точки розподілу за об'єктом споживача та/або паперового примірника договору

споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу у строк 10 робочих днів з дня отримання письмового звернення споживача;

8) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача, у строк 3 робочих днів з дня надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензіату послуги з відновлення електроживлення;

9) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОМСП, у строк 3 робочих днів з дня надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень, оплати заборгованості за надані послуги та/або несанкціонований відбір електричної енергії, а також відшкодування збитків (за їх наявності);

10) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника, у строк 3 робочих днів з дня отримання від електропостачальника інформації про усунення причин відключення;

11) позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії протягом 20 робочих днів з дня реєстрації звернення споживача;

12) розгляд звернень/скарг/претензій споживачів з дня отримання звернення/скарги/претензії споживача:

у строк 30 днів;

у строк 45 днів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку електричної енергії;

13) розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії, якщо виставлення таких рахунків ОМСП передбачене в договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем, у строк 5 робочих днів з дня отримання звернення;

14) позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки протягом 20 робочих днів з дня оплати споживачем вартості таких послуг;

15) розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі від дня отримання ОМСП відповідного звернення:

протягом 5 робочих днів;

протягом 20 робочих днів у разі потреби проведення перевірки лічильника;

16) установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача у строк 7 робочих днів з дня оплати індивідуальним побутовим споживачем цих послуг;

17) заміна лічильника електричної енергії протягом 7 робочих днів з дня оплати споживачем послуги;

18) зміна місця встановлення лічильника електричної енергії протягом 14 робочих днів з дня оплати споживачем послуги.

5.3. У разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг, зазначених у пункті 5.2 цієї глави, крім гарантованого стандарту якості щодо дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу, ОМСР надає споживачу (замовнику – у разі недотримання гарантованих стандартів якості при наданні послуги з приєднання до електричних мереж електроустановок, призначених для споживання) компенсацію в розмірі 1000,00 гривень відповідно до глави 7 цього Порядку.

5.4. У разі недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг щодо дотримання показників змінення напруги, встановлених Кодексом систем розподілу, ОМСР надає споживачу компенсацію (К), розмір якої розраховується за формулою

$$K = 0,25 \times T \times Q \times d,$$

де Т – діючий у розрахунковому місяці розмір плати за послуги з розподілу електричної енергії ОМСР відповідно до договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії, укладеного між споживачем та ОМСР;

Q – середньодобове споживання в точці комерційного обліку електричної енергії в розрахунковому місяці;

d – кількість днів у розрахунковому місяці в період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу. Період розподілу електричної енергії з параметрами напруги, що не відповідають показникам, визначеним Кодексом систем розподілу, розпочинається з дня отримання ОМСР скарги/звернення/претензії щодо незадовільної якості електричної енергії та закінчується днем усунення причини недотримання показників змінення напруги.».

У зв'язку з цим глави 5 – 7 вважати відповідно главами 6 – 8;

5) главу 6 після пункту 6.3 доповнити новим пунктом 6.4 такого змісту:

«6.4. Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСР не надається у випадках:

1) недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг було спричинено доведеними форс-мажорними обставинами;

2) відмови споживача у письмовій формі від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем ОМСР про ознайомлення споживача з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСР, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 5.3 глави 5 цього Порядку, у випадку нових приєднань – з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії;

3) відсутності на дату виплати компенсації договірних відносин між споживачем, який мав право на компенсацію, та ОМСР.».

У зв'язку з цим пункти 6.4 – 6.8 вважати відповідно пунктами 6.5 – 6.9;

б) у главі 7:

у пункті 7.1:

абзац перший після аббревіатури «ОСР» доповнити знаками та аббревіатурою «(ОМСР)»;

підпункт 1 викласти в такій редакції:

«1) шляхом урахування суми відповідної компенсації в рахунку за надані послуги з розподілу електричної енергії, якщо за умовами договору про надання послуг з розподілу зі споживачем оплату таких послуг здійснює споживач, – у строк не більше 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту якості надання послуг;

у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОСР, визначених підпунктами 6 – 8 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, у випадку нових приєднань – з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії;

у разі недотримання гарантованого стандарту якості, визначеного підпунктом 26 пункту 2.3 глави 2 цього Порядку, – з дня надання відповіді споживачу на його звернення щодо надання компенсації;

у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСР, визначених підпунктами 5 та 6 пункту 5.3 глави 5 цього Порядку, у випадку нових приєднань – з дня укладення договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії з ОМСР;»;

абзац перший пункту 7.2 після слова та цифри «глави 2» доповнити знаками, словами та цифрами «, підпунктом 1 пункту 5.2 глави 5», а після аббревіатури «ОСР» доповнити знаком та аббревіатурою «, ОМСР»;

абзац другий пункту 7.2 після слова та цифри «глави 2» доповнити знаками, словами та цифрами «, підпунктом 2 пункту 5.2 глави 5», а після аббревіатури «ОСР» доповнити знаком та аббревіатурою «, ОМСР»;

у пункті 7.7 цифри «22» замінити цифрами «26»;

у підпункті 1 пункту 7.8:

в абзаці першому цифри, знаки та слово «6.1, 6.2 та 6.4» замінити цифрами, знаками та словом «7.1, 7.2 та 7.4»;

абзац п'ятий після слова та цифри «глави 2» доповнити знаками, словами, аббревіатурою та цифрами «, підпунктом 1 та/або підпунктом 2 пункту 5.2 глави 5»;

абзац шостий після слова та цифри «глави 3» доповнити знаками, словами та цифрами «, пунктів 5.3, 5.4 глави 5 та», а цифри та знак «6.10» замінити цифрами та знаком «7.10»;

у пункті 7.10 цифри, знаки та слово «6.1, 6.2 та 6.4» замінити цифрами, знаками та словом «7.1, 7.2 та 7.4»;

у пункті 7.11 цифри та знак «6.5» замінити цифрами та знаком «7.5»;

у пункті 7.13 цифри, знаки та слово «6.10 та 6.11» замінити цифрами, знаками та словом «7.10 та 7.11»;

7) у главі 8:

у пункті 8.4

абзац п'ятий після слова та знака «Порядку,» доповнити знаками, словами та цифрами «а ОМСР, визначених підпунктом 1 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку,», а слово і аббревіатуру «отримання ОСР» замінити словом, аббревіатурами та знаком «отримання ОСР/ОМСР»;

в абзаці шостому:

друге речення після слова та знака «Порядку,» доповнити знаками, словами та цифрами «а ОМСР, визначених підпунктом 1 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку,»;

третє речення після слова та знака «Порядку,» доповнити знаками, словами та цифрами «а ОМСР, визначених підпунктом 2 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку,»;

абзац сьомий після слів та цифри «глави 4 цього Порядку» доповнити знаками, словами, аббревіатурою та цифрами «, а для ОМСР – відповідний підпункт пункту 5.2 глави 5 цього Порядку»;

абзац восьмий після слова та цифри «глави 3» доповнити словами, знаками та цифрами «та пунктів 5.3 та 5.4 глави 5», а цифри, знаки та слова «6.10 та 6.11 глави 6» замінити цифрами, знаками та словами «7.10 та 7.11 глави 7»;

в абзаці дев'ятому цифри, знак та слово «6.8 глави 6» замінити цифрами, знаком та словом «7.8 глави 7»;

абзац десятий після слова та знака «Порядку,» доповнити словами, аббревіатурою, знаками та цифрами «а ОМСР, визначених підпунктами 1 та 2 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку,»;

пункт 8.6 доповнити новим абзацом такого змісту:

«Реєстри надання компенсації споживачам подаються ОМСР щоквартально в електронній формі до НКРЕКП на електронну адресу sqg_n@necr.gov.ua накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного кварталу.»;

у пункті 8.7:

в абзаці першому слово та аббревіатуру «та ОСП» замінити знаком, аббревіатурами та словом «, ОСП та ОМСР»;

після абзацу першого доповнити новим абзацом другим такого змісту:

«Якщо електропостачальник (крім електропостачальників, які виконують функції постачальника універсальних послуг) не надавав компенсації споживачам у звітному році та не здійснював нарахування компенсації споживачам за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг оператора системи – додаток 8 за цей звітний рік ним не подається.».

У зв'язку з цим абзаци другий – четвертий вважати відповідно абзацами третім – п'ятим;

8) додаток 6 після рядка «Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру» доповнити новим рядком такого змісту:

«

Оцінка задоволеності споживачів	60 %						
---------------------------------	------	--	--	--	--	--	--

»;

9) додаток 8 після рядка «Відсоток втрачених у черзі дзвінків кол-центру» доповнити новим рядком такого змісту:

«

Оцінка задоволеності споживачів	60 %						
---------------------------------	------	--	--	--	--	--	--

»;

10) доповнити новим додатком, що додається.

Директор Департаменту
стратегічного розвитку та
міжнародної співпраці

Олена ГОЛЕМБІВСЬКА

Рекомендації (ключові принципи) щодо якості обслуговування оператором кол-центру споживачів

1. Ввічливість та зацікавленість. При розмові зі споживачами необхідно дотримуватися загальноприйнятих правил етикету та проявляти зацікавленість у вирішенні питання.
2. Професіоналізм. Правильне розуміння потреби споживача та вміння ідентифікувати проблематику його звернення.
3. Компетентність. Вміння вирішити питання, з яким звернувся споживач, або перенаправити споживача до відповідального структурного підрозділу/компетентного співробітника, які володіють знаннями з основ законодавства щодо послуг, які надають ОСР/електропостачальниками, включаючи питання тарифів/цін, процедури приєднання, підключення/відключення, планових/аварійних перерв в електропостачанні.
4. Гнучкість. Побудова конструктивного діалогу незалежно від варіантів розвитку розмови.
4. Стресостійкість. Спокійне та коректне врегулювання будь-якого проблемного питання в умовах високого емоційного навантаження, зокрема під час аварійних/критичних ситуацій.
5. Оперативність. Своєчасне надання інформації, консультації, вирішення питання, щодо якого звернувся споживач.

Звіт
Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії

за _____ року

(квартал)

Подають:	Терміни подання
Лицензіанти, що здійснюють господарську діяльність з розподілу електричної енергії малою системою розподілу, – Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	50-й день після звітного періоду

Респондент:

Найменування
Місцезнаходження

Код ЄДРПОУ

(поштовий індекс, область / Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця / провулок, площа тощо.

№ будинку / корпусу, № квартири / офісу)

Код послуги	Тип послуги	Код рядка	Загальна кількість звернень	Кількість наданих послуг	Кількість ненаданих послуг	Строк виконання послуги визначений законодавством	Середній строк надання послуги	Кількість послуг, час виконання яких перевищив установлені строки	Відсоток послуг, час виконання яких перевищив установлені терміни, %
A	B	B	1	2	3	4	5	6	7
S1	Приєднання до мереж малої системи розподілу:	010							
S1.1	повідомлення про наявність зауважень щодо повноти та належного оформлення документів	015				5 роб. днів			
S1.2	видача технічних умов на приєднання	020				20 роб. днів			
S2	Видача:	025							
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу	030				10 роб. днів			
S2.2	підписаного ОМСР паспорта точки розподілу	035				10 роб. днів			
S3	Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	040							
S3.1	яка відключена за заявою споживача	045				3 роб. днів			
S3.2	яка відключена за ініціативою ОМСР	050				3 роб. днів			
S3.3	яка відключена за зверненням електропостачальника	055				3 роб. днів			
S4	Перевірка лічильника:	060							
S4.1	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії	065				20 роб. днів			
S4.2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів виміральної техніки	070				20 роб. днів			
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача	075				7 роб. днів			
S4.4	заміна лічильників електричної енергії	080				7 роб. днів			
S4.5	зміна місця встановлення лічильників електричної енергії	085				14 роб. днів			
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:	090							
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів у строк 30 днів	095				30 днів			
S5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку)	100				45 днів			
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	105				5 роб. днів			
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії:	110				45 днів			
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться	115							
S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії	120				5 роб. днів			
S5.5	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі	125				20 роб. днів			
S5.5.1	без проведення перевірки лічильника	130							
S5.5.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника	135				7 роб. днів			
Разом		140							

* Кодекс систем розподілу, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310

** Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312

*** Кодекс комерційного обліку електричної енергії, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311

Керівник (власник)

(підпис)

(П.І.Б.)

Виконавець

(П.І.Б.)

телефон:

електронна пошта:

ІНСТРУКЦІЯ щодо заповнення форми звітності № 15-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу»

1. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція поширюється на суб'єктів господарювання, які отримали ліцензію на провадження господарської діяльності з розподілу електричної енергії малою системою розподілу (далі - ліцензіат).

1.2. Ця Інструкція визначає порядок заповнення форми звітності № 15-НКРЕКП-якість-розподіл (річна) «Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу» (далі – форма звітності № 15-НКРЕКП-якість-розподіл) та строки подання її до НКРЕКП.

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:

дата завершення надання послуги – дата завершення відліку строку надання послуги споживачеві (замовнику), що підтверджується відповідним актом, реєстрацією вихідної інформації або іншим установленим документом;

дата початку надання послуги – дата початку відліку строку надання послуги споживачеві (замовнику) з моменту отримання ліцензіатом від споживача (замовника) всіх необхідних даних (факт отримання та повнота змісту яких установлюються відповідним документом, зареєстрованим як вхідна кореспонденція) та за необхідності оплати споживачем (замовником) послуги відповідно до встановлених норм;

джерело інформації – паперовий, електронний або магнітний носій інформації, зміст якого використовується для фіксації та отримання інформації у процесі організації моніторингу показників якості надання послуг з передачі та постачання електричної енергії;

комерційна якість надання послуг з розподілу електричної енергії – надання послуг ліцензіатом споживачеві (замовнику), що передбачає дотримання ліцензіатом строків надання послуг та виконання робіт, розгляду звернень споживачів, з дотриманням вимог чинного законодавства, зокрема Кодексу систем розподілу, Кодексу комерційного обліку електричної енергії, Правил роздрібного ринку електричної енергії.

Скорочення, що застосовуються в цій Інструкції:

ВЛ – вина ліцензіата;

ВС – вина споживача (замовника) або інших осіб;

З – звернення;

ККО – Кодекс комерційного обліку електричної енергії, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 311;

КСР – Кодекс систем розподілу, затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310;

П – претензія;

ПРРЕЕ – Правила роздрібного ринку електричної енергії, затверджені постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 312;

С – скарга;

ФМ – форс-мажорні обставини.

1.4. Ця Інструкція розроблена відповідно до:

законів України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», «Про ринок електричної енергії»;

КСР, ПРРЕЕ;

інших нормативно-правових актів, якими регулюється ліцензована діяльність суб'єктів господарської діяльності з розподілу електричної енергії.

2. Порядок та строки надання інформації

2.1. Форма звітності № 15-НКРЕКП-якість-розподіл подається ліцензіатом у цілому по суб'єкту господарювання.

2.2. Форма звітності № 15-НКРЕКП-якість-розподіл складається станом на останнє число звітного періоду і подається ліцензіатом до НКРЕКП не пізніше ніж через 50 днів після звітного періоду.

2.3. Звітним періодом є рік.

2.4. Звіт направляється ліцензіатом до НКРЕКП в електронній формі у форматі «xls», або «xlsx», або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП, на адресу: sqr_n@nec.gov.ua у двох примірниках:

з накладенням кваліфікованого електронного підпису уповноваженої особи ліцензіата та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата з дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги»;

без накладення кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки ліцензіата.

НКРЕКП протягом 10 робочих днів з дня надходження до НКРЕКП звіту надсилає ліцензіату повідомлення в електронній формі про одержання звіту (на електронну адресу, з якої було надіслано зазначений звіт). Датою подання форми звітності № 15-НКРЕКП-якість-розподіл вважається дата її надходження до НКРЕКП.

2.5. У разі внесення змін до звіту після відправлення, ліцензіат зобов'язаний терміново надіслати до НКРЕКП виправлений звіт, а також супровідний лист із зазначенням причини внесення змін.

3. Порядок формування загальної інформації, пов'язаної з заповненням форми звітності № 15-НКРЕКП-якість-розподіл

3.1. Кожний підрозділ ліцензіата повинен забезпечити ведення:

1) переліку джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу згідно з додатком 1 до цієї Інструкції;

2) переліку послуг згідно з додатком 2 до цієї Інструкції;

3) реєстру надання послуг та звернень (письмових та усних) споживачів згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.

3.2. Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу формується згідно з додатком 1 до цієї Інструкції:

граф 1 – № з/п – номер за порядком;

граф 2 – код джерела інформації – код, який для зручності присвоює ліцензіат власним джерелам інформації, що використовуються для моніторингу показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії;

граф 3 – назва джерела інформації – журнал, електронна база даних, інші джерела інформації;

граф 4 – форма ведення джерела інформації – паперовий журнал, таблиці Microsoft Excel, електронна база даних тощо;

граф 5 – стислий перелік інформації, яку містить джерело інформації.

3.3. Реєстр надання послуг та звернень (письмових та усних) споживачів формується згідно з додатком 3 до цієї Інструкції.

Графи реєстру заповнюються таким чином:

граф 1 – № з/п – номер за порядком;

граф 2 – код послуги відповідно до переліку послуг, наведеного в додатку 2 до цієї Інструкції;

граф 3 – код джерела інформації відповідно до переліку, затвердженого внутрішнім розпорядчим документом ліцензіата. Може відображатися декілька кодів джерела інформації, що містять інформацію про дату початку та завершення надання послуги;

графи 4 – 6 – інформація про споживача (замовника): ПІБ/найменування, адреса споживача (замовника), інша інформація (телефон, адреса електронної пошти, реєстраційний номер тощо);

граф 7 – предмет звернення – заповнюється лише для звернень споживачів (літери «З», «С», «П» відповідно для звернень, скарг та претензій);

граф 8 – дата початку надання послуги:

з повідомлення про наявність зауважень щодо повноти та належного оформлення документів – з робочого дня, наступного за днем реєстрації заяви про приєднання;

з видачі технічних умов на приєднання – з робочого дня, наступного за днем реєстрації заяви та повного пакета документів, передбачених КСР, у зазначений у заяві про приєднання спосіб обміну інформацією;

з видачі паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу або підписаного ОМСР паспорта точки розподілу – дата отримання відповідного звернення споживача;

з відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за заявою споживача – дата надання споживачем документів, що підтверджують оплату ліцензіату послуги з відновлення електроживлення;

з відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за ініціативою ОМСР – дата надання споживачем підтвердження усунення виявлених порушень, оплати заборгованості за надані послуги та/або несанкціонований відбір електричної енергії, а також відшкодування збитків (за їх наявності);

з відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка була відключена за зверненням електропостачальника – дата отримання від електропостачальника інформації про усунення причин відключення;

з позачергового контрольного огляду та огляду схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії – дата реєстрації звернення від споживача;

з розгляду звернень/скарг/претензій споживачів – день отримання звернення/скарги/претензії споживача;

з позачергової технічної перевірки та експертизи засобів вимірювальної техніки – дата оплати споживачем вартості послуги;

з установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача - дата оплати споживачем вартості цих послуг;

із заміни лічильників електричної енергії – дата оплати споживачем вартості послуги;

із зміни місця встановлення лічильників електричної енергії – дата оплати споживачем вартості послуги;

графу 9 – дата завершення надання послуги:

з повідомлення про наявність зауважень щодо повноти та належного оформлення документів – дата надання замовнику повідомлення про наявність зауважень;

з видачі технічних умов на приєднання – дата надання замовнику технічних умов на приєднання;

з видачі паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу – дата надання споживачу паперового примірника укладеного договору, підписаного ОМСР;

з видачі підписаного ОМСР паспорта точки розподілу – дата надання споживачу підписаного паспорта точки розподілу за кожною точкою за об'єктом споживача;

з відновлення електроживлення електроустановки споживача – дата здійснення відновлення електроживлення електроустановки споживача, зафіксована у джерелах інформації;

з позачергового контрольного огляду та огляду схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії – у випадку присутності споживача при

проведенні огляду – дата складання відповідного акта та його підпису споживачем, у випадку відсутності споживача при проведенні огляду – дата надання повідомлення споживачу про результати перевірки, зафіксована в джерелах інформації;

з позачергової технічної перевірки та експертизи засобів вимірювальної техніки – у випадку присутності споживача при проведенні позачергової технічної перевірки/експертизи – дата складання відповідного акта технічної перевірки/експертизи та його підпису споживачем, у випадку відсутності споживача при проведенні позачергової технічної перевірки/експертизи – дата надання повідомлення споживачу з результатами технічної перевірки/експертного висновку, зафіксована в джерелах інформації;

з установа, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача – дата підписання сторонами акта пломбування, зафіксована в джерелах інформації;

із заміни лічильників електричної енергії – дата складання відповідного акта, зафіксована в джерелах інформації;

із зміни місця встановлення лічильників електричної енергії – дата складання відповідного акта, зафіксована в джерелах інформації;

з розгляду звернень/скарг/претензій споживачів – дата надання відповіді на звернення/скаргу/претензію.

У разі ненадання послуги датою завершення надання послуги є дата письмової відмови замовника або споживача від послуги або дата підтвердження неможливості надання послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживача (замовника), третіх осіб або ліцензіата;

графи 10 та 11 – тривалість обґрунтованої затримки надання послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживача (замовника) або інших осіб (календарних днів/робочих днів). Тривалість затримки зазначається в календарних або робочих днях (у графі 10 або 11) відповідно до встановлених законодавством строків;

графи 12 та 13 – тривалість надання послуги: кількість календарних/робочих днів з початку надання послуги до завершення надання послуги за вирахуванням часу обґрунтованої затримки надання послуги;

графа 14 – причина затримки. Може мати значення: ВС, ФМ. Затримка у наданні послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживачів (замовників) або інших осіб має бути документально підтверджена;

графа 15 – причина ненадання послуги. Може мати значення: ВС, ФМ, ВЛ. Ненадання послуги внаслідок форс-мажорних обставин, з вини споживачів (замовників) або інших осіб має бути документально підтвержене;

графа 16 – примітки ліцензіата, які уточнюють певні особливості надання даного виду послуг. Наприклад, причину відмови у видачі технічних умов тощо.

3.4. Якщо початок надання послуги відбувся у звітному році, а завершення – у наступному або дата отримання звернення у звітному році, а відповідь – у наступному:

при наданні послуги або відповіді на звернення у січні наступного року ця послуга або надання відповіді на звернення реєструється у реєстрі звітного року.

При цьому у році завершення надання цієї послуги або надання відповіді на звернення така послуга або надання відповіді на звернення не реєструється;
при наданні послуги або відповіді на звернення пізніше січня наступного року:

у році, коли надійшла заявка на послугу або отримано звернення, реєструється дата початку надання послуги (графа 8 додатка 3 до цієї Інструкції);

у році завершення надання цієї послуги реєструється дата початку надання послуги (графа 8 додатка 3 до цієї Інструкції) та дата завершення надання послуги або дату надання відповіді на звернення (графа 9 додатка 3 до цієї Інструкції).

3.5. Реєстри надання послуг та звернень споживачів подаються в електронній формі на адресу: sqr_n@necr.gov.ua до НКРЕКП не пізніше ніж через 50 днів після завершення звітного року.

4. Пояснення щодо заповнення форми звітності № 15-НКРЕКП-якість-розподіл

4.1. Інформація для заповнення форми звітності № 15-НКРЕКП-якість-розподіл формується на підставі даних додатків 1 – 3 до цієї Інструкції.

4.2. Звіт щодо показників комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії містить таку інформацію:

графа А – код послуги відповідно до переліку, наведеного в додатку 2 до цієї Інструкції;

графа Б – тип звернення відповідно до переліку, наведеного в додатку 2 до цієї Інструкції;

графа В – код рядка;

графа 1 – загальна кількість звернень за рік щодо надання послуги кожного виду відповідно до кодів та назв із переліку послуг, наведених у додатку 2 до цієї Інструкції. Визначається як сума граф 2 та 3;

графа 2 – кількість наданих послуг відповідно до звернення споживача або замовника (дані вказуються окремо за кожним видом послуг у відповідному рядку). Зазначена кількість запитів щодо надання послуг визначається на підставі інформації, яку містять реєстри надання послуг та звернень споживачів (додаток 3 до цієї Інструкції);

графа 3 – кількість ненаданих послуг – відображаються дані щодо кількості ненаданих послуг, щодо яких надійшли звернення споживачів (замовників). Визначається на підставі інформації, яку містять реєстри надання послуг та звернень споживачів (додаток 3 до цієї Інструкції);

графа 4 – строк надання послуги, визначений чинним законодавством;

графа 5 – середній строк надання послуги. Визначається як відношення сумарної тривалості надання послуги за окремим кодом до загальної кількості запитів на надання цієї послуги;

графа 6 – кількість послуг, час виконання яких перевищив установлені строки. Визначається на підставі інформації, що містять реєстри надання послуг та звернень споживачів (додаток 3 до цієї Інструкції);

граф 7 – відсоток послуг, час виконання яких перевищив установлені строки, %. Визначається як відношення графи 6 до графи 2, помножене на 100 %.

Додаток 1
до Інструкції щодо заповнення
форми звітності N 15-НКРЕКП-
якість-розподіл (річна) «Звіт
щодо показників комерційної
якості надання послуг з
розподілу електричної енергії
малою системою розподілу»
(пункт 3.1)

Перелік джерел інформації щодо комерційної якості надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу

_____ 20__ рік

(найменування ліцензіата та найменування підрозділу)

N з/п	Код джерела інформації	Назва джерела інформації	Форма ведення джерела інформації	Стислий перелік інформації, яку містить джерело інформації
1	2	3	4	5

ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ

Код послуги	Назва послуги
S1	Приєднання до мереж малої системи розподілу:
S1.1	повідомлення про наявність зауважень щодо повноти та належного оформлення документів
S1.2	видача технічних умов на приєднання
S2	Видача:
S2.1	паперового примірника укладеного договору про надання послуг з розподілу
S2.2	підписаного ОМСР паспорта точки розподілу
S3	Відновлення електроживлення електроустановки споживача:
S3.1	яка була відключена за заявою споживача
S3.2	яка була відключена за ініціативою ОМСР
S3.3	яка була відключена за зверненням електропостачальника
S4	Перевірка лічильника:
S4.1	позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного обліку електричної енергії
S4.2	позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки
S4.3	установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії споживача
S4.4	заміна лічильників електричної енергії
S4.5	зміна місця встановлення лічильників електричної енергії
S5	Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів:
S5.1	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів у строк 30 днів
S5.2	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів (якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку)
S5.3	розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії
S5.4	розгляд скарг (претензій) щодо якості електричної енергії:
S5.4.1	якщо вимірювання параметрів якості електричної енергії не проводяться

S5.4.2	у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії
S5.5	розгляд звернень/скарг/претензій споживачів щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі
S5.5.1	без проведення перевірки лічильника
S5.5.2	у разі потреби проведення перевірки лічильника

Додаток 3
до Інструкції щодо заповнення
форми звітності N 15-НКРЕКП-
якість-розподіл (річна) «Звіт
щодо показників комерційної
якості надання послуг з
розподілу електричної енергії
малою системою розподілу»
(пункт 3.1)

Реєстр надання послуг та звернень (письмових та усних) споживачів

за 20_ рік

(найменування ліцензіата та його підрозділу)

N	Код з/п	Код послуги	Код джерела інформації	Інформація про споживача (замовника)			Предмет звернення (лише для звернень споживачів) (З, С, П)	Дата початку надання послуги дд.мм.rrrr	Дата завершення надання послуги дд.мм.rrrr	Тривалість об'єкту виконання послуги		Тривалість надання послуги (з вирахуванням часу затримки)		Причина затримки (ВС, ФМ)	Причина ненадання послуги (ВС, ФМ, ВЛ)	Примітки
				ПІБ/найменування	адреса	інша інформація				кал. днів *	роб. днів *	кал. днів *	роб. днів *			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	

* Зазначаються дні лише у тій колонці (календарних/робочих днів), яка відноситься до встановленого законодавством строку виконання даної послуги.

Додаток 9
до Порядку забезпечення
стандартів якості
електропостачання та надання
компенсацій споживачам за їх
недотримання

Інформація щодо дотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСП та сум наданих компенсацій за недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг

Стандарт	Гарантовані стандарти	
	сума компенсацій, виплачена споживачам у звітному періоді, тис. грн	кількість випадків надання компенсації споживачам
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):	XXXXX	XXXXX
у разі можливості їх усунення оперативними діями персоналу ОМСП	30 днів	
у разі необхідності проведення будівельних робіт або заміни елементів мережі	180 днів	
Розгляд скарги/звернення/претензії споживача щодо якості електричної енергії:	XXXXX	XXXXX
без проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII Кодексу систем розподілу	15 днів	
у разі проведення вимірювань параметрів якості електричної енергії відповідно до вимог глави 13.2 розділу XIII	30 днів	

Кодексу систем розподілу			
Відновлення електропостачання після початку перерви в електропостачанні	22 години		
Повідомлення про наявність зауважень щодо повноти та належного оформлення документів з їх обґрунтуванням наданих замовником із заявою про приєднання	5 роб. днів		
Видача технічних умов на приєднання	20 роб. днів		
Видача підписаного паспорта точки розподілу за об'єктом споживача та/або паперового примірника договору споживача про надання послуг з розподілу електричної енергії малою системою розподілу	10 роб. днів		
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за заявою споживача	5 роб. днів		
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОМСР	5 роб. днів		
Відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за зверненням електропостачальника	5 роб. днів		
Позачерговий контрольний огляд та огляд схеми підключення засобів комерційного	20 роб. днів		

обліку електричної енергії			
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів	30 днів		
Розгляд звернень/скарг/претензій споживачів, якщо під час розгляду звернення необхідно здійснити технічну перевірку або провести експертизу засобу обліку електричної енергії	45 днів		
Розгляд звернень споживачів щодо перевірки правильності рахунка за послуги з розподілу електричної енергії	5 роб. днів		
Позачергова технічна перевірка та експертиза засобів вимірювальної техніки	20 роб. днів		
Розгляд звернення споживача щодо виправлення помилкових показів лічильника у платіжному документі		 	
без потреби проведення перевірки лічильника	5 роб. днів		
у разі потреби проведення перевірки лічильника	20 роб. днів		
Установлення, введення в експлуатацію та облік лічильника електричної енергії індивідуального побутового споживача	7 роб. днів		
заміна лічильника електричної енергії	7 роб. днів		
зміна місця встановлення лічильника електричної енергії	14 роб. днів		

Керівник

_____ (підпис)