ПРОЄКТ



**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, 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.

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) главу 2 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 іншим способом.

2.15. ОСР/електропостачальник зобов’язані забезпечити в кол-центрі наявність додаткової відокремленої лінії з метою розрахунку кількості втрачених у черзі дзвінків кол-центру. У разі відсутності вільної лінії кол-центру всі дзвінки абонентів переводяться на додаткову відокремлену лінію з обов’язковим логуванням. Ці дзвінки враховуються у розрахунку показників якості надання послуг, як втрачені.

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

2) рядок Т3 додатка 2 викласти в такій редакції:

«

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| T3 | Якість електропос тачання | Якість електроенергії (напруга) | T3.1 |  |  |
| не ідентифіковані споживачі | T3.1.1 |  |  |
| консультації | T3.1.2 |  |  |
| скарги/звернення/претензії | T3.1.3 |  |  |

»;

3) додаток 3 після рядку 11 доповнити новим рядком 12 такого змісту:

«

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 12 | Оцінка задоволеності споживачів | % | «  де *Nз –* кількість споживачів, які надали оцінки 4 та 5 щодо роботи кол-центру у звітному періоді;  *Nобр* – кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор у звітному періоді |

».

У зв’язку з цим рядки 12 – 14 вважати відповідно рядками 13 – 15;

4) додаток 4 після рядка 11 доповнити двома новими рядками 12 та 13 такого змісту:

«

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 12 | Оцінка задоволеності споживачів | % |  |
| 13 | Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію | одиниць |  |

».

У зв’язку з цим рядки 12 – 14 вважати відповідно рядками 14 – 16;

5) доповнити новим додатком 6 у редакції, 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) доповнити після пункту 6 новими пунктами 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 пункти 7 – 12 вважати відповідно пунктами 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 слів «електричної 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 слів «електричної енергії» доповнити знаком та словами «, з розподілу електричної енергії малою системою розподілу»;

абзац одинадцятий пункту 1.3 викласти в такій редакції:

«міські населені пункти – міста, а всі інші населені пункти – сільські населені пункти, станом на 01 січня звітного року. Точки комерційного обліку за ознакою поділу (міські населені пункти, сільські населені пункти) фіксуються станом на дату переходу на стимулююче регулювання;»;

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 електроенергії споживачам за відповідним договором»;

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

7) доповнити 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 абревіатури та знаків «ОСР),» доповнити знаками, словами та абревіатурою «, 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 80 %.».

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 80 %.».

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

4) доповнити після глави 4 новою главою 5 в такій редакції:

«**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 наступного робочого дня, від дня реєстрації заяви про приєднання;

6) видача технічних умов на приєднання у строк 20 робочих днів, починаючи з наступного робочого дня, від дня 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 дати отримання письмового звернення споживача;

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

9) відновлення електроживлення електроустановки споживача, яка відключена за ініціативою ОМСР, у строк 3 робочих днів з дати 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 дати 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 ОМСР передбачене в договорі про надання послуг з розподілу електричної енергії зі споживачем, у строк 5 робочих днів з дати 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 ОМСР 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 від дня оплати споживачем послуги;

18) зміна місця встановлення лічильника електричної енергії протягом 14 робочих днів від 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, розмір якої розраховується за формулою:

### К = 0,25 х T х Q х d,

### де T – 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 в такій редакції:

«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 в письмовому вигляді від отримання компенсації, інформація про розмір та періодичність виплати якої завчасно доводиться до відома споживача у письмовій формі або шляхом повідомлення споживачем ОМСР про своє ознайомлення з розміром та періодичністю компенсації, яка може бути виплачена споживачу, у строк 45 днів з дня недотримання гарантованого стандарту, а у разі недотримання гарантованих стандартів якості надання послуг ОМСР, визначених підпунктами 5 – 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;

6) у главі 7:

у пункті 7.1:

абзац перший після абревіатури «ОСР» доповнити знаками та абревіатурою «(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 та гарантованого стандарту, 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 абревіатури «ОСР» доповнити знаком та абревіатурою «, 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 абревіатури «ОСР» доповнити знаком та абревіатурою «, 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, абревіатурою 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

в абзаці п’ятому після слова та знаку «Порядку,» доповнити знаками, словами та цифрами «а ОМСР, визначених підпунктом 1 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку,», а слово і абревіатуру «отримання ОСР» замінити словом, абревіатурами та знаком «отримання ОСР/ОМСР»;

в абзаці шостому:

у другому реченні після слова та знаку «Порядку,» доповнити знаками, словами та цифрами «а ОМСР, визначених підпунктом 1 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку,»;

у третьому реченні після слова та знаку «Порядку,» доповнити знаками, словами та цифрами «а ОМСР, визначених підпунктом 2 пункту 5.2 глави 5 цього Порядку,»;

в абзаці сьомому після слів, цифри та знаку «глави 4 цього Порядку» доповнити знаками, словами, абревіатурою 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»;

в абзаці десятому після слова та знаку «Порядку,» доповнити словами, абревіатурою, 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 електронному вигляді до НКРЕКП на електронну адресу sqr\_n@nerc.gov.ua накопичувальним підсумком протягом 20 днів після завершення звітного кварталу.»;

у пункті 8.7:

в абзаці першому слово та абревіатуру «та ОСП» замінити знаком, абревіатурами 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) доповнити новим додатком 9, що додається.

Директор Департаменту

стратегічного розвитку та

міжнародної співпраці Олена ГОЛЕМБІВСЬКА