**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Постанова НКРЕКП

12 червня 2018 року № 374

**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;

КСР – [Кодекс систем розподілу](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0310874-18#n11), затверджений постановою НКРЕКП від 14 березня 2018 року № 310;

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

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»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2019-19);

КСР, ПРРЕЕ;

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

1. **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 електронному вигляді у форматі «xls», або «xlsx», або «xlsm» згідно з формою, розміщеною на вебсайті НКРЕКП, на адресу: sqr\_n@nerc.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»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15) та [«Про електронні довірчі послуги»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19);

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 згідно з додатком 1 до цієї Інструкції;

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

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

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

графа 1 – № з/п - номер за порядком;

графа 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;

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

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

графа 5 – стислий перелік інформації, яку містить зазначене джерело інформації.

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

Графи реєстру заповнюються таким чином:

графа 1 – № з/п - номер за порядком;

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

графа 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, 5 та 6 – інформація про споживача (замовника): ПІБ/найменування, адреса споживача (замовника), інша інформація (телефон, адреса електронної пошти, реєстраційний номер тощо);

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

графа 8 – дата початку надання послуги:

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

з видачі технічних умов на приєднання – з наступного робочого дня від дати 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;

графа 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 - 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 - дата надання повідомлення споживачу з результатами технічної перевірки/експертного висновку, зафіксована в джерелах інформації;

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

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

із зміни місця встановлення лічильників електричної енергії – дата складення 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 підтверджене;

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 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 електронному вигляді на адресу: sqr\_n@nerc.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 графи 2 та графи 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](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0374874-18#n420) 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);

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